

**UPAYA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PURWOREJO
DALAM PENYELESAIAN KELUHAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun Oleh :
YENY NURFIANA DEWI
(08401244011)

PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN DAN HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2012

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “ **UPAYA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PURWOREJO DALAM PENYELESAIAN KELUHAN KONSUMEN** ” ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.



Yogyakarta, 15 Juni 2012

Pembimbing

Iffah Nur Hayati, M.Hum

NIP./19750313 199903 2 001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yeny Nurfiana Dewi
NIM : 08401244011
Program Studi : Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo Dalam
Penyelesaian Keluhan Konsumen

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak ada materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu saya ambil sebagai referensi. Apabila ternyata terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 15 Juni 2012

Penulis



Yeny Nurfiana Dewi

NIM. 08401244011

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ UPAYA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PURWOREJO DALAM PENYELESAIAN KELUHAN KONSUMEN” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 25 Juni 2012 dan dinyatakan lulus.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

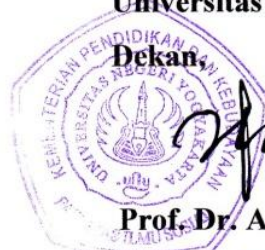
Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Ekram Pawiroputro, M.Pd	Ketua Penguji		12/07 2012
Setiati Widiastuti, M.Hum	Penguji Utama		12/07 2012
Puji Wulandari K, M.Kn	Sekretaris Penguji		12/07 2012
Iffah Nur Hayati, M.Hum	Penguji Pendamping		12/07 2012

Yogyakarta, Juli 2012

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag

NIP. 19620321 198903 1 001

MOTTO

Maka sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Q.S Al Insyirah: 6-8)

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sebelum mereka merubah keadaan diri mereka sendiri.

(Q.S Ar Ra'd:11)

Mencari ilmu adalah wajib bagi setiap muslim, dan bahwasannya segala sesuatu hingga ikan-ikan yang ada di dalam laut senantiasa memohonkan ampunan (kepada Allah) untuk orang yang mencari ilmu

(HR Ibnu Abdil Barr)

Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang, teman yang paling setia hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh.

(Andrew Jackson)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur atas segala rahmat dan karunia yang Allah berikan, karya sederhana ini ku persembahkan untuk :

- ❖ Kedua orangtua saya Ayahanda Lubar Wibowo, S.Pd dan Ibunda Wagini yang selama ini selalu memberikan ketulusan cinta dan kasih sayang, doa, dukungan, serta bimbingannya;
- ❖ (Alm) Simbah Sukarni yang selama hidupnya selalu memberikan doa agar penulis dapat menyelesaikan studi ini;
- ❖ Kakak saya tercinta mbak Reny Nurfianawati dan mas Candra Wijatmiko Adi, M.T serta keponakan tersayang Traficca Einstina Fajrin.yang selalu memberikan support dan inspirasinya;
- ❖ Abu Achmad, A.Md yang semangat, dukungan, dan doa, serta motivasinya selalu dekat dengan saya.meskipun berada nan jauh di sana;

ABSTRAK

UPAYA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PURWOREJO DALAM PENYELESAIAN KELUHAN KONSUMEN

Oleh :
Yeny Nurfiana Dewi

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih belum cukup terlindungi dan mendeskripsikan upaya-upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam menyelesaikan keluhan konsumen yang masih belum cukup terlindungi.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ditentukan secara *purposive*. Subjek penelitiannya adalah petugas loket yang berjumlah 3 orang, *supervisor* pengolahan pos dan petugas bagian pengolahan pos yang berjumlah 2 orang, petugas antaran pos yang berjumlah 3 orang, *supervisor* pemasaran dan *customer service* PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo, serta konsumen yang dirugikan yakni Ibu AM, Bapak IS dan Bapak SK. Data dikumpulkan dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik keabsahan data dilakukan dengan *cross check*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis induktif dengan langkah-langkah reduksi data, unitisasi dan ketegorisasi, display data, serta pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor penyebab konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih belum cukup terlindungi yakni (1) kurangnya ketelitian dari pihak petugas loket di dalam memastikan keseluruhan alamat penerima kiriman. Kurangnya ketelitian dari pihak petugas loket meliputi (a) terbalik di dalam mengisikan nama dan alamat penerima dengan nama dan alamat pengirim, (b) salah di dalam melakukan *entry* nomor kode pos, (c) kurang teliti di dalam melakukan pengecekan terhadap alamat penerima dengan kode pos wilayah penerima. (2) Salah salur di dalam penyortiran. (3) Petugas antaran pos mengalami kendala di dalam proses pengantaran pos, kendala-kendala tersebut meliputi (a) alamat penerima tidak jelas, (b) penerima tidak dikenal, (c) penerima pindah alamat, (d) penerima meninggal dunia, dan (e) rumah penerima kosong. (4) Kurangnya pengetahuan konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo yang dirugikan untuk menuntut hak-haknya. Upaya-upaya yang ditempuh oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam menyelesaikan keluhan konsumen yang masih belum cukup terlindungi yakni (1) menindaklanjuti keluhan konsumen. Upaya menindaklanjuti keluhan konsumen dilakukan dengan cara : (a) melakukan penelusuran dan pelacakan terhadap posisi kiriman, (b) melakukan pengulangan transaksi dan meneruskan kembali kiriman sesuai dengan nama dan alamat penerima yang benar, (c) melakukan penerusan kiriman terhadap kiriman yang salah sortir sesuai dengan alamat yang benar, serta (d) meretur kiriman kepada pengirim, dan (2) memberikan ganti rugi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo Dalam Penyelesaian Keluhan Konsumen”. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ilmu Sosial.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlaksana tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu, perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rohmat Wahab, M.Pd. selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta;
2. Bapak Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial yang telah memberikan izin dan mempermudah dalam menyelesaikan penelitian;
3. Bapak Dr. Samsuri, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum yang telah memberikan izin penelitian;
4. Ibu Iffah Nur Hayati, M.Hum. selaku dosen pembimbing dalam skripsi ini yang dengan penuh kesabaran selalu mengarahkan dan membimbing sampai skripsi ini dapat terselesaikan;
5. Ibu Setiati Widiastuti, M.Hum. selaku dosen narasumber atas masukan dan saran yang selalu diberikan kepada penulis;

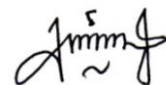
6. Bapak Ekram Pawiroputro, M.Pd. selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan nasehat, masukan dan dorongan untuk segera menyelesaikan studi ini;
7. Ibu Puji Wulandari, M.Kn selaku Sekretaris Penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis;
8. Seluruh dosen Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat;
9. Bapak Nurudin, Bapak Widodo, Bapak Hartadi, Bapak Tri, Bapak Wayan, Ibu Nanik, Ibu Desi, dan Ibu Diah serta seluruh pegawai PT Pos (Persero) Cabang Purworejo yang telah memberikan ijin dan membantu penulis selama mengadakan penelitian;
10. Sahabat-sahabatku, Nisa, Nita, Hanif, Adik Lya, Lutfi, Desi, Anif, Rahma, Ayuk, Arini, Eka, Sita, Olin, Rara, Adona, Erlin, Ratna, Rofa, Khofiyati, Hariyadi, Rani, Amel, Mela, Winda, Sri Rahayu, Mas Ujang, dan Mas Wahyu atas persahabatan yang terjalin indah selama ini dan untuk selamanya;
11. Abu Achmad, A.Md yang selama ini telah memberikan doa, dorongan, dan motivasi serta menjadi tempat berbagi dalam setiap suka dan duka;
12. Teman-teman di bawah satu bimbingan Ibu Iffah Nur Hayati, M.Hum yaitu Gilang, Mbak Nindya, dan Mbak Tika yang saling memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
13. Teman-teman PKnH Angkatan 2008 NR yang selalu memberi warna indah selama menuntut ilmu di kampus tercinta ini;

14. Teman-Teman Kost 14 A, Nisa KP, Anggun, Okta, Ika, Dananti, Nisa WN, Lia, dan Dita yang selama ini telah menjadi keluarga kedua selama menuntut ilmu di kota Yogyakarta ini;
15. Teman-Teman KKN PPL SMP Negeri 4 Depok, Nita, Beti, Catrin, Purwanti, Prima, Pluntur, Alif, Damar, Gilang, Mas Anom, Indra, dan Armanto yang selama ini telah menjalin kerja sama yang baik pada saat KKN PPL berlangsung;
16. Pihak-Pihak lain yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat membantu penulis demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Semoga dengan terselesaikannya skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Juli 2012

Penulis



Yeny Nurfiana Dewi

NIM. 08401244011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
G. Batasan Istilah	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Tinjauan Tentang Konsumen Pos.....	16
1. Pengertian Konsumen	16
2. Hak-Hak Konsumen	18
3. Kewajiban Konsumen.....	18
B. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha Pos.....	19
1. Pengertian Pelaku Usaha	19
2. Hak-Hak Pelaku Usaha	21
3. Kewajiban Pelaku Usaha	22
C. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	23
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	23
2. Asas Perlindungan Konsumen	24

3. Tujuan Perlindungan Konsumen	25
4. Manfaat Perlindungan Konsumen	26
5. Sendi-Sendi Pokok Perlindungan Konsumen	28
6. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen.....	29
D. Tinjauan Tentang Usaha Pos di Indonesia	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
C. Penentuan Subjek Penelitian.....	40
D. Teknik Pengumpulan Data.....	42
E. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	44
F. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Deskripsi Umum Tentang PT Pos Indonesia (Persero) Cabang	
Purworejo	48
1. Sejarah Umum PT Pos Indonesia (Persero).....	48
2. Visi, Misi, dan Motto PT Pos Indonesia (Persero)	51
3. Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo	51
4. Produk Layanan Jasa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo	56
5. Proses Pelayanan Pos.....	63
B. Faktor-Faktor Penyebab Konsumen PT Pos Indonesia (Persero)	
Cabang Purworejo Masih Belum Cukup Terlindungi	69
1. Kurangnya ketelitian dari pihak petugas loket dalam memastikan keseluruhan alamat penerima kiriman	74
a. Terbalik dalam mengisi kolom nama dan alamat pengirim dengan nama dan alamat penerima	75
b. Salah di dalam melakukan <i>entry</i> nomor kode pos	78
c. Kurang teliti di dalam melakukan pengecekan terhadap alamat penerima dengan kode pos wilayah penerima.....	79

2. Salah salur di dalam penyortiran	81
3. Petugas antaran pos mengalami kendala di dalam proses pengantaran pos	83
a. Alamat penerima tidak jelas.....	84
b. Penerima tidak dikenal.....	86
c. Penerima pindah alamat.	87
d. Penerima meninggal dunia.....	87
e. Rumah penerima kosong	88
4. Kurangnya pengetahuan konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo yang dirugikan untuk menuntut hak-haknya.....	89
C. Upaya-Upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo Dalam Menyelesaikan Keluhan Konsumen Yang Masih Belum Cukup Terlindungi	92
1. Menindaklanjuti keluhan konsumen.....	92
a. Melakukan penelusuran dan pelacakan terhadap posisi kiriman	93
b. Melakukan pengulangan transaksi dan meneruskan kembali kiriman sesuai dengan nama dan alamat penerima yang benar.....	100
c. Melakukan penerusan kiriman terhadap kiriman yang salah sortir sesuai dengan alamat yang benar	102
d. Mengembalikan kiriman kepada pengirim.....	103
2. Memberikan ganti rugi.....	107
BAB V PENUTUP.....	115
A. Kesimpulan	115
B. Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	122

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Wawancara	123
2. Surat Ijin Penelitian	128

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi membawa dampak yang cukup besar bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Adanya perkembangan zaman, kemajuan teknologi serta mobilitas yang tinggi adalah suatu hal yang tidak dapat dipungkiri lagi. Dalam era globalisasi ini, segala sesuatunya dituntut serba cepat dan tepat. Hal tersebut didasari dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat sesuai dengan tuntutan dari perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Era globalisasi ini juga menjadikan persaingan usaha menjadi semakin tinggi, kehidupan lingkungan usaha semakin mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Tak jarang ada dua atau lebih pelaku usaha yang bersaing dalam satu bidang usaha yang sama. Persaingan usaha ini memaksa para pelaku usaha agar dapat meningkatkan kualitas dan pelayanan sehingga dia dapat tetap bertahan dalam usaha yang digelutinya.

Dalam kondisi persaingan usaha yang semakin ketat, pelaku usaha harus mampu bertahan hidup, bahkan harus dapat terus berkembang. Salah satu hal penting yang perlu dilakukan dan diperhatikan oleh setiap pelaku usaha adalah mempertahankan konsumen yang telah ada dan terus berusaha menarik minat konsumen potensial baru agar konsumen tidak meninggalkan pelaku usaha tersebut. Persaingan usaha dalam hal ini dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk mendapatkan dan mempertahankan

konsumen. Sehingga konsumen menjadi salah satu elemen penting dalam dunia usaha, bisnis, dan perdagangan.

Dalam era globalisasi ini, salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting adalah kebutuhan akan jasa komunikasi dan jasa pengiriman. Dengan adanya perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yang canggih seperti adanya *handphone*, menjadikan kebutuhan akan jasa komunikasi kini menjadi semakin mudah dan cepat untuk berkomunikasi meskipun berada di lain daerah, pulau, bahkan lain negara. Selain itu, kebutuhan konsumen akan jasa pengiriman juga menjadi semakin meningkat.

Melihat peluang usaha ini, banyak bermunculan pelaku usaha yang berusaha untuk menyediakan berbagai layanan jasa pengiriman, seperti TIKI, JNE Express, PAHALA Exspress. Semakin bertambahnya jumlah pelaku usaha yang menyediakan jasa pengiriman tersebut, maka persaingan usaha menjadi semakin ketat. Para pelaku usaha menjadi semakin berlomba-lomba untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk konsumennya. Salah satu pelaku usaha yang menyediakan jasa pengiriman dari dahulu sampai sekarang yang dikenal masyarakat adalah PT. Pos Indonesia (Persero).

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak dibidang layanan pos. Sebagai badan usaha yang dimiliki negara, PT Pos Indonesia melaksanakan pelayanan untuk kepentingan masyarakat luas. Akan tetapi tidak dapat di pungkiri lagi bahwa dengan semakin meningkatnya persaingan usaha dan perkembangan

teknologi informasi telah menjadi tantangan tersendiri bagi PT Pos Indonesia (Persero).

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, kini PT. Pos Indonesia (Persero) bukan merupakan satu-satunya badan usaha penyelenggara pos, hal ini karena berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, pada Ayat 1 menyatakan :

“Penyelenggaraan Pos dilakukan oleh badan usaha yang berbadan hukum Indonesia.”

pada Ayat 2 menyatakan :

“Badan usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :

- (a) badan usaha milik negara;
- (b) badan usaha milik daerah;
- (c) badan usaha milik swasta; dan
- (d) koperasi.”

Maka berdasarkan isi Pasal 4 Ayat 1 tersebut, penyelenggaraan pos dapat dilakukan oleh semua badan usaha yang berbadan hukum Indonesia tidak terbatas hanya pada Badan Usaha Milik Negara yang dalam hal ini PT. Pos Indonesia (Persero), sedangkan isi Pasal 4 Ayat 2 dapat diartikan bahwa badan usaha yang dapat menyelenggarakan jasa layanan pos adalah Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Usaha Milik Swasta, dan Koperasi. Oleh karena itu, dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos ini, maka monopoli yang selama ini dipegang PT. Pos Indonesia (Persero) telah dihapus, persaingan sepenuhnya diserahkan kepada persaingan pasar (<http://paijah.com/peningkatan-daya-saing-jasa-pos-menghadapi-persaingan-global.html> diakses tanggal 11 Februari 2012).

Tantangan inilah yang memunculkan para pesaing-pesaing baru dalam dunia usaha, seperti TIKI Ekspres, JNE Ekspres, dan Pahala Ekspres. Selain itu semakin pesatnya perkembangan teknologi dan informasi juga menjadi tantangan untuk PT Pos Indonesia (Persero) dimana peran pos dalam memberikan kecepatan dan kemudahan layanan menjadi semakin kecil, hal ini karena kegiatan pengiriman surat menyurat kini telah bergeser menjadi pengiriman informasi dan komunikasi melalui teknologi internet seperti email serta sms, sedangkan pengiriman wesel kini juga sudah mulai bergeser menjadi transfer antar bank.

Maka dari itulah PT Pos Indonesia (Persero) harus senantiasa terus melakukan inovasi dan diversifikasi produk serta memperluas bidang usahanya seperti adanya Pos Ekspres, Pos Kilat khusus, weselpos instan, *Ekspres Mail Service*, produk-produk tersebutlah yang kini menjadi produk andalan dari PT Pos Indonesia (Persero). Saat ini juga sudah terdapat 4.006 Kantor Pos dan Mobil Pos yang sudah dilengkapi dengan teknologi secara *On-Line*, sehingga satu sama lainnya terhubung secara *real time*. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi (www.posindonesia.co.id diakses tanggal 10 Desember 2011)

Dari berbagai tantangan-tantangan yang dihadapi oleh PT Pos Indonesia (Persero) tersebut, PT Pos Indonesia (Persero) memiliki sisi lain yang dapat menjadi sebuah keunggulan dari PT Pos Indonesia (Persero) jika dibandingkan dengan pesaingnya seperti TIKI, JNE Express, PAHALA Exspress yaitu

adalah dari segi wilayah jangkauan layanannya, segi keberadaan lokasinya, dan keterjangkauan harga pengirimannya. Dilihat dari segi wilayah jangkauan layanannya, maka wilayah jangkauan layanan PT Pos Indonesia (Persero) yang sangat luas bahkan sampai ke daerah-daerah yang terpencil. Hal inilah yang membedakan antara PT Pos Indonesia (Persero) dibandingkan dengan para pesaingnya seperti TIKI, JNE Ekspres, dan Pahala Ekspres. Kini PT Pos Indonesia (Persero) telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan di Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang saat ini mencapai hingga sekitar 24.000 titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil, sehingga terdapat jumlah total 4.006 kantor Pos yang ditambah dengan adanya 1.811 mobil Pos yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia (www.posindonesia.co.id diakses tanggal 10 Desember 2011).

Di lihat dari keberadaan lokasinya, maka untuk menjumpai PT. Pos Indonesia (Persero) bukanlah menjadi hal yang sulit untuk dicari, hal ini karena hampir di setiap kecamatan sudah ada Kantor Pos sendiri. Kemampuan memberikan pelayanan sampai ke desa-desa dan daerah terpencil memang menjadi andalan dari PT Pos Indonesia (Persero). Selain itu, dilihat dari keterjangkauan harganya, PT Pos Indonesia (Persero) memiliki keunggulan yang cenderung lebih murah dibandingkan dengan jasa pengiriman yang lain misalnya TIKI dan JNE, berdasarkan akses internet dari (<http://www.facebook.com/profile.php?id=1757665633&ref=ts>) dijelaskan

bahwa untuk pengiriman ke Jabodetabek butuh waktu pengiriman 1-2 hari dengan harga Rp. 4.000 per-kg, sedangkan tarif per-kg dari Jakarta, tarif jasa pengiriman ini < 50% dari tarif TIKI dan JNE sebagai gambarannya biaya pengiriman ke Purbalingga via TIKI JNE adalah Rp. 12.500, jika lewat Pos Indonesia hanya kena tarif Rp. 7.700 untuk 1 kg pertama dan Rp. 3.400 untuk 1 kg selanjutnya.

Dari beberapa keunggulan PT. Pos Indonesia (Persero) tersebut, seharusnya membuat PT. Pos Indonesia (Persero) mampu mempertahankan kepercayaan yang diberikan konsumen. Apabila pelaku usaha ingin mendapatkan keuntungan yang besar dengan jumlah konsumen yang besar pula, maka mau tidak mau pelaku usaha harus mampu memberikan pelayanan dan perlindungan yang baik yang sesuai dengan mutu standar yakni baik, aman, nyaman, dan tentunya dapat terjangkau oleh daya beli seluruh lapisan masyarakat. Adanya sebuah kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan mutu standar yang telah ditetapkan merupakan salah satu upaya untuk melindungi konsumennya. Kewajiban pemberian perlindungan terhadap konsumennya, telah disebutkan dalam Pasal 30 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos disebutkan bahwa :

“Penyelenggara Pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman”.

Kemudian di dalam Pasal 31 Undang-Undang Tentang Pos juga disebutkan bahwa :

“Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos”.

Oleh karena itu, PT Pos Indonesia (Persero) harus senantiasa selalu memberikan perlindungannya kepada konsumen agar hak-hak konsumen dapat terlindungi. Hal ini karena apabila praktek monopoli disertai dengan tidak adanya perlindungan konsumen, maka telah meletakkan “posisi” konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha (Gunawan Widjaja, 2003:1). Tentunya keadaan yang demikian sangat merugikan kepentingan konsumen yang selalu berada diposisi yang lemah apabila dibandingkan dengan pelaku usaha yang cenderung dominan. Kebanyakan konsumen yang dirugikan cenderung memilih untuk diam daripada berusaha untuk memperjuangkan hak-haknya atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Keberadaan konsumen yang demikian haruslah mendapatkan perlindungan yang lebih baik karena sesungguhnya pengabaian terhadap perlindungan konsumen dengan sendirinya adalah sebuah bentuk pelanggaran HAM baik dalam tatanan masyarakat secara individu maupun keseluruhan (Yusuf Shopie, 2003:13).

Di dalam Undang–Undang Tentang Pos telah diatur pula tentang hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen terdapat dalam Pasal 26, 27 dan 28 yakni :

Pasal 26

“ Setiap Orang berhak mendapat layanan pos “

Pasal 27

- “ 1). Hak milik atas kiriman tetap merupakan hak milik pengguna layanan pos selama belum diserahkan kepada penerima.
- 2). Pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman.

Pasal 28

“ Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi :

- a. kehilangan kiriman;
- b. kerusakan isi paket;
- c. keterlambatan kiriman; atau
- d. ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan yang diterima.

Melihat berbagai hak-hak konsumen tersebut, PT Pos Indonesia (Persero) memiliki kewajiban untuk mewujudkan hak-hak konsumen tersebut guna memberikan suatu perlindungan konsumen yang menjamin adanya kepastian hukum, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan barang dan/ atau jasa konsumen. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo sendiri telah menyediakan berbagai layanan jasa pos diantaranya adalah paket pos biasa, wesel pos, giro pos, kilat khusus, *Express Mail Service*, *Express Post*, dan penjualan Benda Pos dan Materai (BPM). Sebagai Kantor Pos Cabang, tentunya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo mempunyai strategi dan upaya untuk memberikan perlindungannya kepada konsumen. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo sudah berupaya seoptimal mungkin untuk memberikan perlindungannya terhadap konsumen. Akan tetapi di dalam upaya pemberian perlindungan konsumen tersebut, PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih terbentur pada suatu permasalahan perlindungan konsumen.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo periode bulan Agustus–November 2011, tercatat bahwa :

Tabel 1. Data Keluhan Konsumen di Kantor Pos Cabang Purworejo,
periode Agustus – November tahun 2011

NO	BULAN	JUMLAH KELUHAN KONSUMEN
1.	Agustus	Ada 11 keluhan konsumen
2.	September	Ada 25 keluhan konsumen
3.	Oktober	Ada 10 keluhan konsumen
4.	November	Ada 13 keluhan konsumen

(Sumber: Data keluhan konsumen di Kantor Pos Purworejo Periode Agustus-November 2011).

Dalam periode bulan Agustus tahun 2011 tercatat ada 10 keluhan konsumen yang terdiri dari 8 keluhan konsumen mengenai keterlambatan pengiriman surat kilat khusus dan 1 keterlambatan pengiriman wesel, dan 1 keterlambatan pengiriman paket. Periode bulan September tahun 2011 tercatat ada 25 keluhan konsumen yang terdiri dari 20 keterlambatan pengiriman surat kilat khusus, 3 keterlambatan pengiriman paket pos, 1 keterlambatan pengiriman wesel, dan 1 keterlambatan *corporate*. Pada periode bulan Oktober 2011 tercatat 10 keluhan konsumen yang terdiri dari 9 keluhan keterlambatan pengiriman surat kilat khusus, 1 keterlambatan pengiriman wesel instan. Pada periode bulan November tahun 2011 terdapat 13 keluhan konsumen yang kesemuanya itu terdiri atas 12 keterlambatan pengiriman surat kilat khusus dan 1 kehilangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) (Sumber: Data keluhan konsumen di Kantor Pos Purworejo Periode Agustus-November 2011).

Melihat masih adanya keluhan konsumen tersebut, menyebabkan konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo menjadi masih belum cukup terlindungi di dalam mendapatkan perlindungan dari PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana “Upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo Dalam Penyelesaian Keluhan Konsumen”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan sebagai berikut :

1. Semakin meningkatnya persaingan usaha di dalam bidang usaha jasa pengiriman menyebabkan semakin muncul banyaknya pesaing-pesaing baru bagi PT Pos Indonesia (Persero).
2. Semakin meningkatnya perkembangan teknologi dan informasi menyebabkan peran PT Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan kecepatan dan kemudahan layanan menjadi semakin kecil.
3. Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih belum cukup terlindungi, yang ditandai dengan masih banyaknya keluhan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo.

C. Pembatasan Masalah

Setiap penelitian baik yang dilakukan oleh perseorangan maupun suatu badan tidak mungkin akan meneliti seluruh masalah yang ada pada bidang permasalahan. Oleh sebab itu, peneliti akan membatasi terhadap suatu masalah tertentu saja yang berhubungan erat dengan judul penelitian. Dengan demikian masalah atau obyek penelitian tidak terlalu luas guna menghindari kekaburan suatu permasalahan. Sehubungan dengan permasalahan diatas, agar pembahasan lebih terarah maka pembahasan dibatasi pada :

“ Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih belum cukup terlindungi, yang ditandai dengan masih banyaknya keluhan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Mengapa konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih belum cukup terlindungi?
2. Bagaimanakah upaya-upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam menyelesaikan keluhan konsumen yang masih belum cukup terlindungi?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor penyebab konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih belum cukup terlindungi.
2. Mendeskripsikan upaya-upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam menyelesaikan keluhan konsumen yang masih belum cukup terlindungi.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan Pendidikan Kewarganegaraan dan hukum. Hal ini karena di dalam Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum terdapat 4 rumpun yakni rumpun pendidikan, rumpun politik, rumpun hukum, dan rumpun moral. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil rumpun hukum yang diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam mata kuliah hukum dagang dan hukum perdata. Sehingga dari penelitian ini, akan dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian yang lain.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti untuk lebih mengembangkan pemahaman peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama dibangku kuliah Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum.
- b. Bagi pelaku usaha jasa pos untuk dapat lebih meningkatkan kesadarannya di dalam memberikan perlindungannya terhadap konsumen. Sehingga ketika terjadi keluhan konsumen, keluhan tersebut dapat terselesaikan dengan baik dan tuntas.
- c. Bagi konsumen pos yang dirugikan untuk dapat lebih meningkatkan keberaniannya dalam mengadukan keluhannya, agar hak-haknya sebagai konsumen dapat tetap terlindungi.

G. Batasan Istilah

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang judul “ Upaya PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo Dalam Penyelesaian Keluhan Konsumen”, maka penelitian memberikan batasan pengertian sebagai berikut:

1. Upaya

Upaya adalah usaha, akal untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar yang kita inginkan dan sebagainya (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2003:1250). Upaya dalam penelitian ini berupa usaha yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam menyelesaikan keluhan konsumen.

2. PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo

Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. (<http://id.wikipedia.org> diakses tanggal 10 Desember 2011). Dalam penelitian ini, peneliti meneliti di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo.

3. Penyelesaian

Penyelesaian adalah proses, cara, perbuatan, menyelesaikan (seperti pemberesan, pemecahan) (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2003:1020). Dalam penelitian ini penyelesaian diartikan sebagai perbuatan untuk menyelesaikan keluhan dari konsumen.

4. Keluhan

Keluh adalah ungkapan yang keluar karena perasaan susah (karena menderita sesuatu yang berat, kesakitan, dan sebagainya), sedangkan keluhan adalah apa yang dikeluhkan; keluhan kesah (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2003:536). Dalam penelitian ini keluhan diartikan sebagai ungkapan kekecewaan dari konsumen atas penggunaan produk layanan jasa pos yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah diperjanjikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo.

5. Konsumen

Dalam penelitian ini, konsumen yang dimaksud adalah konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo yang masih belum cukup terlindungi.

Jadi yang dimaksud dengan judul “ Upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo Dalam Penyelesaian Keluhan Konsumen” adalah segala usaha yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam menyelesaikan berbagai ungkapan kekecewaan dari pemakai jasa pos atas pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah diperjanjikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo, sehingga keluhan konsumen tersebut dapat terselesaikan dengan baik dan tuntas.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Konsumen Pos

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.

Pengertian “konsumen” di Amerika Serikat dan Masyarakat Ekonomi Eropa, kata “konsumen” yang berasal dari *consumer* sebenarnya berarti “pemakai”. Namun, di Amerika Serikat, kata ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai (Cellina, 2008 : 23-24).

Menurut Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, konsumen yang dimaksud adalah pengguna layanan pos. Pengguna layanan pos adalah setiap orang yang menggunakan layanan Pos dari PT Pos Indonesia (Persero).

Kemudian menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka 2, mendefinisikan konsumen yakni :

“setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat ,baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *end user/* pengguna akhir, tanpa si konsumen merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut. Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu (Abdul Halim Barkatullah, 2008: 38).

Berdasarkan pengertian diatas, subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan kerugian, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *naturlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Menurut AZ Nasution (seperti yang dikutip Abdul Halim, 2008 :8) yang disebut sebagai orang adalah orang alami bukan badan hukum. Sebab yang memakai, menggunakan atau memanfaatkan barang atau jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.

2. Hak- Hak Konsumen

Hak-hak konsumen Pos telah diatur dalam Pasal 26, 27, dan 28 Undang-Undang Tentang Pos yakni adalah sebagai berikut :

Pasal 26 :

Setiap Orang berhak mendapat layanan pos.

Pasal 27 :

- 1) Hak milik atas kiriman tetap merupakan hak milik pengguna layananpos selama belum diserahkan kepada penerima.
- 2) Pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaaan, keamanan, dan keselamatan kiriman.

Pasal 28 :

Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi :

- a. kehilangan kiriman;
- b. kerusakan isi paket;
- c. keterlambatan kiriman; atau
- d. ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan yang diterima.

3. Kewajiban Konsumen

Selain memperoleh hak-haknya sebagai konsumen, sebagai *balance* konsumen diberikan kewajiban-kewajiban yang harus dijalankan. Kewajiban-kewajiban yang dimiliki konsumen diatur dalam Pasal 32 Undang-Undang Tentang Pos yakni bahwa :

- 1) Pengguna layanan pos dilarang mengirimkan barang yang dapat membahayakan barang kiriman lainnya, atau keselamatan orang.
- 2) Barang terlarang yang dapat membahayakan kiriman atau keselamatan orang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. narkoba, psikotropika, dan obat-obatan terlarang lainnya;
 - b. barang yang mudah meledak;
 - c. barang yang mudah terbakar;
 - d. barang yang mudah rusak dan dapat mencemari lingkungan;
 - e. barang yang melanggar kesusilaan; dan/atau
 - f. barang lainnya yang menurut peraturan perundang-undangan dinyatakan terlarang.

B. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha Pos

1. Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 Angka 3 Undang – Undang

Perlindungan Konsumen yakni :

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Penjelasan pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang ,distributor, dan

lain-lain. Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen cukup luas meliputi grosir, leveran-sir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam Masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah pembuat produk jadi (*finished product*); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dan lain sebagainya (Abdul Halim B, 2008 :37).

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan akan ditujukan (Abdul Halim B, 2008 :37). Berdasarkan pendapat tersebut, maka pengertian pelaku usaha menurut peneliti adalah setiap perseorangan atau badan usaha (perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain) yang didirikan, berkedudukan dan melakukan kegiatan usaha di wilayah hukum negara Republik Indonesia.

Dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Tentang Pos disebutkan bahwa penyelenggara pos adalah suatu badan usaha yang menyelenggarakan pos. Penyelenggaraan pos adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan layanan pos. Dalam Pasal 4 dijelaskan bahwa penyelenggaraan pos dilakukan oleh badan usaha yang berbadan hukum. Indonesia. Badan

usaha tersebut terdiri atas badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan usaha milik swasta, dan koperasi. Badan usaha tersebut dapat melakukan kegiatan layanan komunikasi tertulis, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos.

2. Hak- Hak Pelaku Usaha

Pelaku usaha dalam menjalankan praktek usahanya mempunyai hak-hak yang harus dihormati oleh konsumen, hak-hak pelaku usaha tersebut diatur dalam 29 Undang-Undang Tentang Pos yakni sebagai berikut :

- 1) Penyelenggara Pos berhak mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos tentang kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman.
- 2) Penyelenggara Pos berhak membuka dan/atau memeriksa kiriman dihadapan pengguna layanan pos untuk mencocokkan kebenaran informasi kiriman sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- 3) Penyelenggara Pos tidak dapat dituntut apabila terbukti isi kiriman tidak sesuai dengan yang dinyatakan secara tertulis oleh pengguna layanan pos pada dokumen pengiriman dan tidak dibuka oleh Penyelenggara Pos.
- 4) Penyelenggara Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dituntut apabila terbukti mengetahui isi kiriman dan tetap mengirim barang yang dilarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 30 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos disebutkan bahwa Penyelenggara Pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman.

Kemudian di dalam Pasal 31 Undang-Undang Tentang Pos disebutkan bahwa:

- 1) Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos.
- 2) Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia.
- 3) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Penyelenggara Pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan Pos dengan Penyelenggara Pos
- 4) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak ditanggung oleh Penyelenggara Pos apabila :
 - a. Kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirim; atau
 - b. Kerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna layanan pos
- 5) Barang yang hilang dan ditemukan kembali terselesaikan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos.

C. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang–Undang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah :

“segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen (Ahmad Miru & Sutarman Yodo, 2010:2).

Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha. Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam Undang–Undang Perlindungan Konsumen dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen baik dalam bidang hukum privat

(perdata) maupun bidang hukum publik (Ahmad Miru & Sutarman Yodo, 2010:2).

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka pengertian perlindungan konsumen menurut peneliti adalah segala usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha agar hak-hak konsumen dapat terlindungi sehingga tercipta adanya suatu kepastian hukum yang tidak merugikan konsumen.

2. Asas Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen terdapat dalam penjelasan Pasal 2 Undang–Undang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa asas perlindungan konsumen meliputi :

a. Asas Manfaat

dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan

dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas Keseimbangan

dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ jasa yang dikonsumsi atau gunakan.

e. Asas Kepastian Hukum

dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 3 Undang–Undang Perlindungan Konsumen dimana tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

4. Manfaat Perlindungan Konsumen

a. Balancing position

Dengan diterapkannya perlindungan konsumen di Indonesia, maka kedudukan konsumen yang tadinya cenderung menjadi sasaran pelaku usaha untuk meraih keuntungan kini menjadi sejajar dengan posisi pelaku usaha. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka praktek-praktek yang merugikan konsumen akan dikenakan sanksi. Dengan kondisi demikian, kepentingan konsumen dapat terlindungi dari praktek-praktek yang merugikan pihaknya melalui hak gugat yang dimiliki konsumen. Dengan dipatuhinya ketentuan-ketentuan dalam perlindungan konsumen maka konsumen ditempatkan sebagai subjek yang memiliki hak seimbang dengan pelaku usaha (Endang Sri Wahyuni, 2003:87).

b. Memberdayakan konsumen

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah. Hal ini disebabkan karena hak-haknya yang masih rendah. Hal ini karena tingkat pendidikan yang masih rendah. Oleh karena itu dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan landasan baru bagi pemberdayaan konsumen di Indonesia melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan ini penting karena untuk mengharapkan kesadaran dari pelaku usaha di Indonesia sangat tidak mudah. Proses pemberdayaan ini harus dilaksanakan secara integral baik melibatkan peran aktif dari pemerintah, lembaga perlindungan konsumen. Jika kesadaran konsumen akan hak-haknya semakin baik maka konsumen ditempatkan pada posisi yang sebenarnya yaitu sebagai pasangan yang saling membutuhkan dan saling menguntungkan (Endang Sri Wahyuni, 2003:87).

c. Meningkatkan profesionalisme pelaku usaha

Pelaku usaha dituntut untuk menjalankan usahanya secara profesional. Hal itu harus dijalankan dalam keseluruhan proses produksi. Pelaku usaha juga harus mengubah orientasi usahanya yang selama ini cenderung berorientasi pada keuntungan jangka pendek yang cenderung memperdaya konsumen yang dalam jangka panjang hal itu justru akan mematikan usahanya. Untuk itu profesionalisme pelaku usaha

merupakan tuntutan yang harus dipenuhi untuk saat ini dan tidak dapat ditawar-tawar lagi jika pelaku usaha tetap eksis dalam menjalankan usahanya (Endang Sri Wahyuni, 2003:87).

Dengan diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan akan dapat memberikan pengaruh positif terhadap pelaku usaha dan konsumen sekaligus. Perlindungan konsumen sebenarnya tidak hanya bermanfaat bagi kepentingan konsumen tetapi juga bagi kepentingan pelaku usaha. Masa depan dari pelaku usaha sangat ditentukan oleh situasi dan kondisi dari konsumennya. Jika konsumennya dalam kondisi sehat dan perekonomiannya semakin baik maka pelaku usaha memiliki masa depan yang baik demikian juga sebaliknya. Dalam hal pelaku usaha berbuat curang, maka yang dirugikan tidak hanya pihak konsumen tetapi juga merugikan pelaku usaha yang baik, demikian juga jika ada konsumen yang nakal hal itu tidak hanya akan merugikan pelaku usaha tetapi juga merugikan konsumen yang baik (Endang Sri Wahyuni, 2003:88).

5. Sendi- Sendi Pokok Perlindungan Konsumen

Menurut Purba (dikutip dalam buku Abdul Halim B, 2008 : 3), terdapat sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen sebagai berikut :

- a. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha
- b. Konsumen mempunyai hak
- c. Pelaku usaha mempunyai kewajiban
- d. Pengaturan mengenai perlindungan konsumen menyumbang pembangunan nasional
- e. Pengaturan tidak merupakan syarat

- f. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam iklim hubungan bisnis yang sehat
- g. Keterbukaan dalam promosi produk
- h. Pemerintah berperan aktif
- i. Peran serta masyarakat
- j. Implementasi asa kesadaran hukum
- k. Perlindungan hukum bagi konsumen memerlukan penerobosan konsep-konsep hukum tradisional
- l. Konsep perlindungan hukum bagi konsumen memerlukan penerobosan konsep-konsep hukum (Abdul Halim B, 2008 : 3).

6. Prinsip- Prinsip Perlindungan Konsumen

Prinsip-prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak-hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Secara umum, menurut (Cellina, 2008: 92) bahwa prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata, yang lazim dikenal sebagai

pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu :

- 1) adanya perbuatan
- 2) adanya unsur kesalahan
- 3) adanya kerugian yang diderita
- 4) adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian hukum tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat. Secara *common sense*, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain (Cellina, 2008: 92-94).

b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka

untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat (Cellina, 2008: 94-95).

c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan (Cellina, 2008: 95).

d. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawan ini dikenal dengan nama *Product liability*. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Dengan diberlakukannya prinsip tanggung jawab ini mutlak ini diharapkan para pelaku usaha menyadari betapa pentingnya menjaga kualitas produk-produk yang dihasilkannya sebab bila tidak selain akan merugikan konsumen juga akan sangat besar resiko yang harus ditanggungnya (Cellina, 2008: 96).

e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas (Cellina, 2008: 97).

D. Tinjauan Tentang Usaha Pos di Indonesia

Pengertian pos mengacu pada pengertian yang terdapat dalam Pasal 1 Angka 1 dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos yakni :

“ Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum”.

Selain itu, didalam penjelasan Pasal 2 Huruf a – k Undang- Undang Nomor 38 Tahun 2009, pada menyebutkan bahwa asas Pos adalah sebagai berikut :

a. Asas Kemanfaatan

Asas kemanfaatan menjelaskan bahwa pembangunan pos khususnya penyelenggaraan pos akan lebih berdaya guna baik secara infrastruktur pembangunan, sarana penyelenggaraan pemerintahan, sarana pendidikan,

sarana perhubungan, maupun berbagai komoditas ekonomi yang dapat lebih meningkatkan kesejahteraan masyarakat lahir batin.

b. Asas Keadilan

Asas keadilan menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos memberi kesempatan dan perlakuan yang sama kepada semua pihak dan yang hasilnya dinikmati oleh masyarakat secara sama dan semua pihak.

c. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum menjelaskan bahwa pembangunan pos khususnya penyelenggaraan pos harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang menjamin kepastian hukum, memberikan perlindungan hukum bagi investor, penyelenggaraan pos maupun kepada masyarakat pengguna jasa.

d. Asas Persatuan

Asas persatuan menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos dilakukan sebagai upaya menjamin persatuan dan kesatuan bangsa.

e. Asas Kebangsaan

Asas Kebangsaan menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos harus mencerminkan sifat dan watak bangsa Indonesia yang pluralistik (kebhinekaan) dengan tetap menjaga prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.

f. Asas Kesejahteraan

Asas kesejahteraan menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos harus dapat meningkatkan kualitas kehidupan perekonomian masyarakat.

g. Asas Keselamatan dan Keamanan

Asas keselamatan dan keamanan menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos memperhatikan faktor keselamatan dan keamanan baik dalam hal perencanaan, pembangunan, maupun pengoperasiannya.

h. Asas Kerahasiaan

Asas kerahasiaan menjelaskan bahwa isi kiriman pos tidak boleh diketahui oleh orang lain, dan Penyelenggara Pos menjaga kerahasiaan atas kiriman pos yang dijamin berdasarkan undang-undang.

i. Asas Perlindungan

Asas perlindungan menjelaskan bahwa adalah bahwa penyelenggaraan pos dilakukan untuk dapat menjamin terpenuhinya hak pengguna layanan pos maupun penyelenggara pos.

j. Asas Kemandirian

Asas kemandirian menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos dilaksanakan dengan memanfaatkan secara maksimal potensi sumber daya nasional secara efisien dalam rangka menghadapi persaingan global.

k. Asas Kemitraan

Asas kemitraan menjelaskan bahwa pos diselenggarakan melalui kerja sama antara para Penyelenggara Pos, baik melalui interkoneksi dengan

Penyelenggara Pos dalam negeri maupun kerjasama dengan pihak asing, dan kerja sama dengan pengirim maupun penerima.

Sedangkan tujuan Pos terdapat dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 yaitu :

- a. meningkatkan dan memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta meningkatkan hubungan antarbangsa dan antarnegara.
- b. membuka peluang usaha, memperlancar perekonomian nasional, dan mendukung kegiatan pemerintahan.
- c. menjamin kualitas layanan komunikasi tertulis dan surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos.
- d. menjamin terselenggaranya layanan pos yang menjangkau seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pos dapat digolongkan sebagai usaha jasa, hal ini dikarenakan pos memiliki karakteristik yang sama dan sesuai dengan karakteristik jasa. Menurut Tjiptono (2008:444) secara garis besar, karakteristik jasa terdiri atas:

1. Tidak berwujud (*Intangibility*)

yaitu produk bersifat abstrak, lebih berupa perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja, atau usaha. Jasa lebih menekankan pada kualitas yang dihasilkan dari apa dan bagaimana yang bakal diterima

konsumen umumnya tidak diketahui sebelum jasa bersangkutan dikonsumsi.

2. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Jasa yang diproduksi dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. Bervariasi (*Variability*)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa, dan kondisi dimana jasa-jasa tersebut diberikan.

4. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Oleh karena pos tergolong sebagai jasa, maka pihak yang menyelenggarakan pos dapat disebut sebagai pelaku usaha jasa. Pelaku usaha yang menyediakan jasa pos di Indonesia jumlahnya sangat banyak, salah satu diantaranya adalah PT. Pos Indonesia (Persero). PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, maka sejak saat itu semua pengaturan penyelenggaraan jasa pos berpedoman kepada Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Sebelum berlakunya Undang-Undang ini, penyelenggara jasa pos adalah PT.

Pos Indonesia (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Perjastip sebagai Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) yang boleh melaksanakan penyelenggaraan jasa pos berdasarkan ijin. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, penyelenggaraan pos dapat diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN / PT. Pos Indonesia (Persero), Badan Usaha Milik Daerah, Badan Usaha Milik Swasta, dan Koperasi.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, pada Ayat 1 menyatakan :

“Penyelenggaraan Pos dilakukan oleh badan usaha yang berbadan hukum Indonesia.”

pada Ayat 2 menyatakan :

“Badan usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :

- (a) badan usaha milik negara;
- (b) badan usaha milik daerah;
- (c) badan usaha milik swasta; dan
- (d) koperasi.”

Berdasarkan isi Pasal 4 Ayat 1 dapat diartikan bahwa penyelenggaraan pos dilakukan oleh semua badan usaha yang berbadan hukum Indonesia tidak terbatas hanya pada Badan Usaha Milik Negara yang dalam hal ini PT. Pos Indonesia (Persero). Sedangkan isi Pasal 4 Ayat 2 dapat diartikan bahwa badan usaha yang dapat menyelenggarakan jasa layanan pos adalah Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Usaha Milik Swasta, dan Koperasi. Oleh karena itu, PT. Pos Indonesia (Persero) bukan merupakan

satu-satunya badan usaha penyelenggara pos. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos ini, maka monopoli yang selama ini dipegang oleh PT Pos Indonesia (Persero) menjadi diserahkan kepada persaingan pasar ([http://paijah.com/peningkatan-daya-saing-jasa-pos-menghadapi persaingan global.html](http://paijah.com/peningkatan-daya-saing-jasa-pos-menghadapi-persaingan-global.html) diakses tanggal 11 Februari 2012).

Dalam Pasal 50 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos menyatakan :

“Untuk menjamin kesinambungan Layanan Pos Universal, penugasan pelaksana Layanan Pos Universal tetap dilakukan oleh badan usaha milik negara yang telah ditugaskan oleh Pemerintah saat ini sampai jangka waktu paling lama 5 (lima) tahun”.

Pada Pasal 51 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos menyatakan :

“Untuk mempersiapkan badan usaha milik negara dalam menghadapi pembukaan akses pasar, perlu dilakukan upaya penyehatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) tahun”.

Sehingga apabila dikaji dari Pasal 50 dan Pasal 51 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009, maka posisi PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai keleluasaan dalam pengembangan dan inovasi layanannya. PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai perusahaan tujuan utamanya adalah mengejar keuntungan, akan tetapi dengan tetap memegang norma dan tujuannya sebagai BUMN.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo yang beralamat di Jalan Jend. Ahmad Yani No.2 Purworejo. Lokasi ini ditetapkan oleh peneliti dengan pertimbangan bahwa masih banyak masyarakat Kabupaten Purworejo yang menggunakan jasa layanan pos dan masih terdapatnya keluhan konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam periode bulan Agustus-November 2011. Waktu penelitian pada bulan Februari 2012 sampai April 2012.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Hadari Nawawi (2007: 67) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang prosedur pemecahan yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Menurut Sanapiah Faisal (2000:20), penelitian deskriptif dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena dan kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif karena data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis atau lisan. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang sedang diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau sebuah organisasi tertentu dalam kehidupan sehari-hari yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik (Bogdan dan Taylor dalam Basrowi dan Suwandi, 2008:22-23).

Berdasarkan jenis dan metode penelitian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih belum cukup terlindungi dan mendeskripsikan upaya-upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam menyelesaikan keluhan konsumen yang masih belum cukup terlindungi.

C. Penentuan Subjek Penelitian

Untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai faktor-faktor penyebab konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih belum cukup terlindungi dan mendeskripsikan upaya-upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam menyelesaikan keluhan konsumen yang masih belum cukup terlindungi, maka peneliti memilih dan menentukan subjek penelitian. Penentuan subjek penelitian ini

menggunakan menggunakan teknik *purposive*. Menurut Sanapiah Faisal (2000:67), teknik *purposive* yaitu pemilihan subyek penelitian secara sengaja oleh peneliti berdasarkan tujuan dan kriteria atau pertimbangan tertentu. Adapun pertimbangan kriteria yang dijadikan sebagai subjek penelitian dalam penelitian ini adalah orang-orang yang karena posisinya sehingga memiliki pengetahuan, pengalaman, dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat ditentukan kriteria subjek penelitian sebagai berikut :

1. Pihak PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo yang mempunyai kewajiban untuk memberikan perlindungannya kepada konsumen. Pemberian perlindungan konsumen di mulai sejak dari memberikan pelayanan pos, melakukan pengolahan pos, melakukan pengantaran pos, menerima pengaduan keluhan terhadap layanan pos, hingga memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang masih belum cukup terlindungi.
2. Konsumen yang dirugikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo

Dari kriteria tersebut, ditentukan subjek penelitiannya adalah :

1. Petugas loket PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo yang berjumlah 3 orang;
2. *Supervisor* pengolahan pos dan petugas bagian pengolahan pos yang berjumlah 2 orang;
3. Petugas antaran pos yang berjumlah 3 orang;
4. *Supervisor* pemasaran dan *customer service*
5. Konsumen yang dirugikan yakni Ibu AM, Bapak IS, dan Bapak SK

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka dilakukan pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti antara lain:

1) Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu *pewawancara* (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan *terwawancara* (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Lexy Moleong, 2007:186). Dengan kata lain, wawancara merupakan interaksi antara peneliti dengan subjek penelitian dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk memperoleh informasi sesuai dengan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin. Dalam wawancara bebas terpimpin, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara bebas tetapi masih terpimpin karena adanya pedoman wawancara untuk mengontrol relevansi tidaknya isi wawancara sehingga pertanyaan-pertanyaan selalu diarahkan pada pokok permasalahan yaitu faktor-faktor penyebab konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih belum cukup terlindungi dan upaya-upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam menyelesaikan keluhan konsumen yang masih belum cukup terlindungi.

Wawancara ini dilakukan dengan mendatangi langsung subjek penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan dengan petugas loket PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo yang berjumlah 3 orang; *Supervisor* pengolahan pos dan petugas bagian pengolahan pos yang berjumlah 2 orang; Petugas antaran pos yang berjumlah 3 orang; *Supervisor* pemasaran dan *customer service*; serta konsumen yang dirugikan yakni Ibu AM, Bapak IS, dan Bapak SK

2) Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen (Basrowi, 2008:158). Menurut Sugiyono (2008:204) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.

Dokumen yang digunakan sebagai data penelitian ini adalah data dan catatan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yakni berupa daftar keluhan konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo; data penyelesaian keluhan konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo; bukti serah terima kiriman yang diberikan kepada konsumen; bukti serah terima kiriman bagi konsumen yang

dirugikan, dokumen pemberian ganti rugi, dan brosur-brosur tentang standar mutu pelayanan.

E. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Agar hasil penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, peneliti melakukan pemeriksaan keabsahan data. Dalam penelitian ini digunakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan *cross check* data. *Cross check* data dilakukan jika dalam pengumpulan data penelitian menggunakan strategi pengumpulan data ganda pada obyek yang sama (Burhan Bungin, 2001:95-96). Penelitian ini menggunakan dua metode pengumpulan data yakni wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini agar keabsahan data dapat terjamin akurat dan valid, maka dilakukan pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik *cross check* data. *Cross check data* dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara dengan data hasil dokumentasi. *Cross check* data juga dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara antara subyek penelitian yang satu dengan subyek penelitian yang lain.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Patton adalah proses mengatur urutan data, mengorganisir data ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian data (Lexy Moleong, 2007:280). Analisis data menurut Bogan dan Taylor (dikutip dari Lexy Moleong, 2007:280) adalah proses yang merinci usaha

secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja (ide) seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis kerja.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data induktif. Analisis ini dimulai dari lapangan atau fakta empiris dengan terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsir dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data.

Berikut ini adalah langkah-langkah dalam melakukan analisis data adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pencarian, pemilihan, pemfokusan dan penyederhanaan data yang relevan dengan masalah yang diteliti. Data yang dihasilkan dari wawancara dan dokumentasi merupakan data yang masih kompleks. Untuk itu data yang dihasilkan dari wawancara, dokumentasi dikumpulkan dan disederhanakan sesuai dengan jenis dan sifatnya masing-masing kemudian dicari maknanya yang mendasar. Oleh karena itu peneliti melakukan pemilihan data yang dapat menjawab permasalahan mengenai faktor-faktor penyebab konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih belum cukup terlindungi dan mendeskripsikan upaya-upaya PT Pos Indonesia

(Persero) Cabang Purworejo dalam menyelesaikan keluhan konsumen yang masih belum cukup terlindungi.

2. Unitisasi dan Kategorisasi

Data yang telah disederhanakan dan dipilih kemudian disusun secara sistematis ke dalam suatu unit dengan sifatnya masing-masing dengan menonjolkan hal-hal yang bersifat pokok dan penting. Unit-unit yang terkumpul dipilih-pilih kemudian dikelompokkan sesuai dengan kategori yang ada sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dari hasil penelitian tentang faktor-faktor penyebab konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih belum cukup terlindungi dan mendeskripsikan upaya-upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam menyelesaikan keluhan konsumen yang masih belum cukup terlindungi.

3. Display Data

Display data dilakukan dengan melihat gambaran keseluruhan data yang diperoleh selama penelitian. Pada tahap ini data yang diperoleh telah dikategorisasi kemudian disajikan ke dalam bentuk narasi konstruktif yang berupa informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data dalam bentuk narasi konstruktif ini dimaksudkan untuk menginterpretasikan data secara sistematis untuk selanjutnya di analisis guna mengambil kesimpulan.

4. Pengambilan Kesimpulan

Data yang telah diinterpretasikan secara sistematis tersebut kemudian dianalisis dengan perspektif tertentu untuk memperoleh kesimpulan dan diadakan pembuktian keotentikan data. Pengambilalihan kesimpulan dilakukan dengan cara berpikir induktif, yaitu dari hal-hal yang khusus diarahkan kepada hal-hal yang umum untuk mengetahui jawaban dari permasalahan dalam penelitian ini. Sehingga pada akhirnya dapat diperoleh kesimpulan mengenai faktor-faktor penyebab konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih belum cukup terlindungi dan mendeskripsikan upaya-upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam menyelesaikan keluhan konsumen yang masih belum cukup terlindungi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Tentang PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo

1. Sejarah Umum PT Pos Indonesia (Persero)

Seiring dengan berkembangnya kebutuhan untuk memperlancar arus surat menyurat selama era kolonial Belanda, maka didirikanlah kantor pos yang pertama di Batavia pada tanggal 26 Agustus 1746 oleh Gubernur Jendral G.W. Baron. Tujuan berdirinya kantor pos tersebut adalah untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di Luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Pada tahun 1864, dinas pos yang membawahi pengelolaan kantor pos adalah Direktorat hasil bumi dan Magasin Sipil Pemerintah Hindia Belanda, dan pada tahun 1867, pengelolaan tersebut dialihkan kepada Departemen Pemerintahan Dalam Negeri.

Pada tahun 1875, dinas pos digabung dengan dinas telegraf yang pengelolaannya di bawah Departemen Pekerjaan Umum. Sejak tahun 1907, Dinas pos dan telegraf menjadi bagian dari Departemen Perusahaan-perusahaan Pemerintah Telegraf dan Telepon (PTT), ketika pemerintah bersiap memindahkan ibukota dari Batavia ke Bandung, kantor pusat Dinas PTT termasuk institusi pemerintah pertama yang dipindahkan pada

tahun 1922-1923. Pada saat itu kantor pusat PTT yang semula di Gambir dipindahkan ke sayap kanan gedung Burgerlijk Opembare Werken. Pada tahun 1945 Indonesia meraih kemerdekaan, Dinas PTT pun akhirnya beralih menjadi Dinas PTT Republik Indonesia. Sejak saat itu Dinas PTT berada dibawah Menteri Perhubungan (1947). Pada tahun 1950 Dinas PTT menjelma menjadi jawatan PTT.

Dalam kerangka inilah pos bersama dengan telepon dan telegraf menjadi sebuah aktivitas bisnis, tetapi belum sepenuhnya komersial. Pada tahun 1961, Jawatan PTT menjelma menjadi perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi yang secara resmi mulai dijalankan pada Januari 1962. Pada tahun 1965, P.N Postel dipecah menjadi 2 perusahaan yakni PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi. Perubahan status lembaga bisnis ini terus dilakukan hingga pada tahun 1978 PN Pos dan Giro berubah menjadi Perum Pos dan Giro. Selama 17 tahun berstatus Perum, akhirnya pada bulan Juni tahun 1955 perusahaan milik negara ini secara resmi berganti status menjadi perseroan terbatas dengan nama baru PT Pos Indonesia (Persero). Perubahan status tersebut membawa konsekuensi pada berubahnya secara mendasar pola dan sifat pengelolaan usaha Pos Indonesia yang dituntut untuk meraih keuntungan.

PT Pos Indonesia (Persero) saat ini telah mampu menunjukkan kreativitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jenjang yang dimilikinya. Dalam majalah Merpati pos edisi tanggal 23 November 2011 dijelaskan bahwa

pengembangan tersebut sampai saat ini sudah mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan atau desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di seluruh Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 4006 Kantor pos *online*, serta dilengkapi *electronic mobile* pos di berbagai kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah proses pengiriman pos yang mampu mengidentifikasi setiap daerah di seluruh Indonesia dengan akurat.

Dari sejumlah 4006 kantor pos yang tersebar di Indonesia, salah satu kantor pos cabangnya adalah Kantor Pos Purworejo. Kantor Pos Purworejo mempunyai 4 loket pelayanan dengan jam kerja Hari Senin – Kamis pukul 07.30 WIB - 17.00 WIB, Hari Jumat 07.30 WIB - 17.00 WIB dan Hari Sabtu 08.00 WIB – 17.00 WIB. Rentang jam kerja yang cukup panjang ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Kantor Pos Cabang Purworejo merupakan kantor pos cabang yang membawahi 15 kantor pos pembantu di kabupaten Purworejo, yakni Kantor Pos pembantu Banyuurip, Ngombol, Purwodadi, Bagelen, Kaligesing, Loano, Bener, Gebang, Kutoarjo, Bruno, Kemiri, Pituruh, Butuh, Sangubanyu, dan Bayan. Kantor Pos Purworejo letaknya sangat strategis yakni di jantung kota Purworejo yang beralamat di Jalan Jendral Ahmad Yani Nomor 2 Purworejo.

Dilihat dari segi geografis arah mata anginnya, Kantor Pos Purworejo berbatasan dengan Bank BRI Purworejo di sebelah selatan dan Kantor DPRD Purworejo di sebelah utara . Sedangkan di sebelah timur berbatasan dengan Alun-Alun Purworejo dan di sebelah barat berbatasan dengan SMP Negeri 2 Purworejo.

2. Visi, Misi, dan Motto PT Pos Indonesia (Persero)

a. Visi

Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.

b. Misi

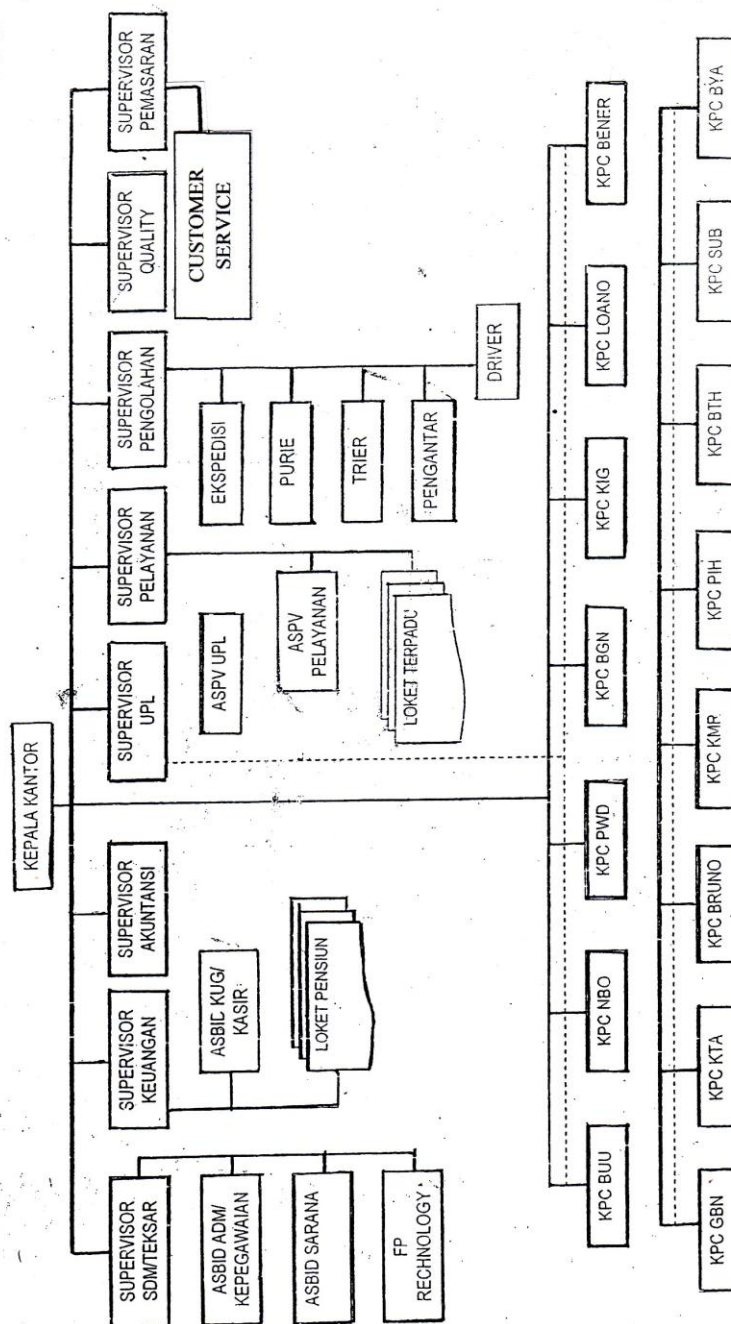
- 1) Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik;
- 2) Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman, dan menghargai kontribusi;
- 3) Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh;
- 4) Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat;
- 5) Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

c. Motto

Tepat Waktu Setiap Waktu (*On Time Every Time*)

3. Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo

Tabel 2
Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo



Sumber : L. ita dari PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, berikut ini adalah tugas dari masing-masing bagian dalam PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo yakni :

a. Kepala Kantor Pos

Tugasnya adalah :

- 1) Bertanggung jawab atas kelancaran aktivitas perusahaan;
- 2) Mengkoordinasi seluruh karyawan dan aktivitas perusahaan;
- 3) Memotivasi para karyawan sesuai sasaran yang direncanakan;
- 4) Menetapkan kebijaksanaan yang dilaksanakan dan ditetapkan oleh PT Pos Indonesia (Persero) yang berkedudukan di Bandung.

b. Supervisor SDM dan Sarana

Tugasnya adalah :

- 1) Mengkoordinasi dan mengawasi semua pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh urusan administrasi, urusan pegawai, dan urusan peralatan;
- 2) Memeriksa pekerjaan Manajer Pengolahan Pos antara lain : neraca pengiriman dan penerimaan pos beserta buku bantunya;
- 3) Membimbing para pegawai yang berada dibawahnya;
- 4) Mengkoordinir pemeliharaan kebersihan, kerapian, dan keamanan kantor;
- 5) Membuat laporan tentang kenaikan gaji berkala dan kenaikan pangkat.

c. *Supervisor Keuangan*

Tugasnya adalah :

- 1) Menerima uang setoran dari kasir;
- 2) Membukukan pertanggungjawaban keuangan pada register penerimaan dan pengeluaran;
- 3) Membukukan pertanggungan pada akhir bulan dan melaporkannya.

d. *Supervisor Akuntansi*

Tugasnya adalah :

- 1) Menerima kebenaran buku kas harian;
- 2) Mengerjakan jurnal umum;
- 3) Membuat laporan piutang surat pos, piutang pegawai, hutang atau titipan kepada negara, pendapatan diterima dimuka, dan hutang kepada pegawai.

e. *Supervisor Pelayanan*

Tugasnya adalah :

- 1) Memeriksa pekerjaan pegawai loket;
- 2) Membuat laporan mingguan dan bulanan;
- 3) Menerima laporan dari bagian loket;
- 4) Memberikan bimbingan kepada pegawai loket;

f. *Supervisor Pengolahan Pos*

Tugasnya adalah :

- 1) Mengerjakan serta bertanggung jawab dalam pengiriman dan penerimaan surat;

- 2) Memberikan pekerjaan ekspedisi bagian koordinator pengantar surat atau bagian penerimaan;
- 3) Membuat neraca pada akhir dinas harian;
- 4) Melaksanakan pengawasan terhadap kiriman terlarang atau yang harus dikerjakan secara khusus.

g. *Supervisor Pemasaran*

Tugasnya adalah :

- 1) Membuat rencana kunjungan pemasaran;
- 2) Membuat kunjungan pemasaran sesuai jadwal yang telah dibuat dan diketahui oleh penanggung jawab serta ketua tim;
- 3) Mencari prospek calon pelanggan yang baru dan tepat;
- 5) Membuat laporan data hasil kunjungan.
- 6) Memberikan informasi kepada publik yang memerlukan dan melayani publik dalam hal pengaduan mengenai semua urusan dinas di loket maupun pertanyaan dari lain kantor.

h. *Customer Service*

Tugasnya adalah :

- 1) Memberikan penjelasan yang baik terhadap masalah yang dikemukakan konsumen;
- 2) Menampung semua informasi atau keluhan konsumen yang disampaikan.

4. Produk Layanan Jasa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo

a. Surat dan Paket Pos

Produk layanan surat dan paket pos terdiri dari bermacam-macam, meliputi :

1) Domestik

a) Pos Kilat Khusus

Pos Kilat Khusus merupakan pengiriman surat pos (dokumen, surat, warkatpos, kartupos, barang cetakan, surat kabar, sekogram dan bungkusan kecil) serta barang berharga yang mengandalkan kecepatan kiriman dan menjangkau ke seluruh pelosok Indonesia. Pengiriman pos kilat khusus ke alamat yang dituju dijamin oleh PT Pos Indonesia (Persero) maksimal dua hari untuk tujuan ibukota provinsi dan empat hari untuk tujuan ibukota kabupaten. Adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan dan keamanan isi kiriman. Jaringan pos kilat khusus sudah terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui. Jaringan pengiriman pos kilat khusus menjangkau seluruh kota/kabupaten di Indonesia.

b) *Pos Express (Quick, Accurate, Traceable)*

Pos Express merupakan layanan istimewa dari Pos Indonesia untuk kota tujuan tertentu di Indonesia yang mengedepankan akurasi pengiriman, kecepatan, ketepatan, mudah dilacak, harga kompetitif

dan waktu tempuh maksimal sehari. Kelebihan *Pos Express* yakni penyerahan kiriman *Pos Express* ke alamat tujuan dijamin satu hari sampai, tarif yang kompetitif, variatif dan menguntungkan, dan adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan dan keamanan isi kiriman, serta dijamin keamanannya karena diasuransikan sepenuhnya oleh PT Pos Indonesia. Jaringan *Pos Express* terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui.

Jenis layanan *Pos Express* meliputi :

(1) *Sameday Service*

Kiriman hari ini, sampai di tempat tujuan di hari yang sama juga.

(2) *Nextday Service*

Kiriman hari ini, sampai di tempat tujuan keesokan harinya.

c) *Pos Kilat*

Pos Kilat merupakan sarana pengiriman pesan dan barang secara cepat yang dapat diposkan kapan saja dan dimana saja. Pos Kilat mempunyai standar mutu yang meliputi dimensi berat : maksimum 2 kg, dimensi ukuran berbentuk persegi : panjang, lebar dan tebal yang jika dijumlahkan sebesar 900 mm, ukuran terbesar tidak lebih dari 600 mm, bentuk gulungan : panjang ditambah 2x garis tengah = 1.040 mm serta ukuran terbesar tidak lebih dari 900 mm. Jaringan pos kilat adalah lokal, regional, dan nasional terbatas. Saat ini cara

pelunasan pos kilat hanya dengan peranko, untuk cara-cara lain sampai saat ini belum ditetapkan.

d) Surat Biasa Tercatat

Surat Biasa Tercatat merupakan sarana pengiriman dokumen dan barang dengan aman dan jangkauan terluas. Standar mutu dari Produk Surat Biasa Tercatat ini adalah dimensi berat : maksimum 2 kg, dimensi ukuran berbentuk persegi : panjang, lebar dan tebal yang jika dijumlahkan sebesar 900 mm dan ukuran terbesar tidak lebih dari 600 mm, sedangkan bentuk gulungan : panjang ditambah 2x garis tengah = 1.040 mm. Ukuran terbesar tidak lebih dari 900 mm. Cara pelunasannya saat ini hanya dengan peranko, untuk cara-cara yang lain belum ditetapkan. Keunggulan Surat Biasa Tercatat adalah keamanan lebih terjamin karena jangkauan pelayanan yang luas dan tercatat, artinya kiriman tersebut dibukukan sehingga dapat dengan mudah dilacak riwayat pengirimannya.

e) Surat Biasa

Surat Biasa merupakan layanan pengiriman pesan dan barang secara impresif untuk semua lapisan masyarakat. Standar mutu dari surat biasa adalah dimensi berat : maksimum 2 kg, dimensi ukuran berbentuk persegi : panjang, lebar dan tebal yang jika dijumlahkan sebesar 900 mm, ukuran terbesar tidak lebih dari 600 mm, bentuk gulungan : panjang ditambah 2x garis tengah = 1.040 mm. dan ukuran terbesar tidak lebih dari 900 mm. Cara pelunasannya dengan

menggunakan perangko sesuai dengan tarif yang berlaku untuk wilayah tertentu. Kemudahan akses dan jangkauan pelayanan/dapat diposkan dimana saja (melalui bis surat, dsb).

f) Paket Pos

Paket Pos merupakan layanan hemat untuk pengiriman barang-barang berharga dalam cakupan nasional maupun internasional. Jenis layanan Paket Pos adalah sebagai berikut :

- (1) Paket Pos Standar adalah layanan hemat untuk pengiriman barang dalam negeri, sedangkan untuk pengiriman barang ke luar negeri, di setiap Kantor pos tersedia layanan Paket Pos Luar Negeri.
- (2) Layanan Prioritas (Paket Pos Kilat Khusus) adalah layanan prioritas pengiriman barang untuk kota tujuan tertentu di Indonesia. Garansi waktu tempuh kiriman dan ganti rugi jika terjadi keterlambatan.
- (3) PT Pos Indonesia juga menyediakan layanan pengiriman barang dengan fitur yang disesuaikan dengan permintaan pelanggan dalam bentuk layanan Paket Pos Perlakuan Khusus. Penyerahan kiriman Paket Pos Kilat Khusus ke alamat tujuan maksimal H+4 di seluruh Indonesia. Adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan barang dan keamanan isi kiriman. Jaringan Paket Pos Kilat Khusus terintegrasi dan terkoneksi dengan

sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui.

2) Internasional

a) EMS (*Ekspress Mail Service*)

EMS sebagai layanan premium untuk pengiriman surat, dokumen dan barang ke luar negeri. Standar mutu dari EMS adalah dijamin penyerahan kiriman EMS ke alamat tujuan, maksimal tiga hari (H+3). Tarif kompetitif berdasarkan tingkat berat dan negara tujuan, dalam mata uang US Dollar. Jaminan ganti rugi bila terjadi keterlambatan penyampaian, kiriman hilang atau rusak, sesuai ketentuan *Universal Postal Union* (Lembaga Pos Dunia). PT Pos Indonesia (Persero) memberikan kemudahan jejak lacak untuk mengetahui status kiriman.

b. Jasa Keuangan

Produk layanan jasa keuangan bermacam-macam, meliputi :

1) Pos Pay

Pos Pay merupakan layanan pembayaran berbagai tagihan dan angsuran yang dapat dilakukan di Kantor pos yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia, dengan layanan yang lebih lengkap, lebih cepat dan tentunya akan sangat memudahkan transaksi pembayaran. Pembayaran tagihan yang dapat diterima di Kantor pos dan Mitra Kerja yang saat ini sudah bekerja sama dengan PT Pos Indonesia untuk layanan Pos Pay, antara lain :

a) *Finance* : ADIRA Finance (Angsuran Kredit), FIF (*Federal International Finance*), BAF (*Bussan Auto Finance*), PT Summit Oto Finance (OTO Kredit Motor), WOM Finance, SUZUKI Finance, kreditplus, Prima Finance, Para Finance, PT Varia Intra Finance (VIF), Mandala Finance, BFI Finance, Avrist, PT Bhakti Finance, PT Semesta Citra Dana (Semesta Finance), Verena, MCF dan MAF, ITC Finance, Tunas Finance, Financial Multi Finance, GE Consumer Finance, Columbia Finance, Oto Multiartha, MBf, Mandiri Tunas Finance serta mitra lainnya.

b) Telekomunikasi : PT Telkom Indonesia, PT Telkomsel, PT Indosat (Mentari, Matrix, IM3), Bakrie Communications (Esia), PT Axiata Exelcomindo (XL), 3 (Three), PT NTS (Axis), Nusapro, Flash Mobile.

c) Perbankan : (Kartu Kredit, Personal Loan) Bank Muamalat, ABN AMRO, AIG Lippo, Takaful, BNI, bii, TKI, BTN, citibank, HSBC.

d) Lain-Lain : PT PLN (Persero), Rekening Listrik, PDAM Tirta Dharma, PALYJA (Rekening Air Minum), Pajak, Asuransi (AIG Lippo, Wana Artha Life), Zakat, Sodakoh, Infaq dan lain-lain.

2) Wesel Pos

Wesel pos merupakan layanan transfer uang cepat dalam negeri, dengan berbagai kelebihan yang ditawarkan. Standar mutu dari wesel pos adalah jangkauan luas, didukung oleh kantor pos on-line yang

tersebar diseluruh Indonesia, sehingga memberikan kemudahan untuk melakukan transfer dan pengambilan uang melalui kantor pos terdekat. Prosedur transfer yang cepat dan mudah, dengan cara langsung mendatangi kantor pos terdekat serta mengisi dan menyerahkan formulir kepada petugas, setelah menerima slip transfer maka pada saat itu juga transfer uang sudah dapat diambil di kantor pos terdekat. Aman dan handal, tingkat keamanan yang berlapis, dari transaksi setor sampai dengan transaksi pencairan, memberikan kepastian bahwa transfer uang diserahkan kepada orang yang benar-benar berhak menerima. Produk dari wesel pos ini terdiri dari 4 macam, yakni :

- (1) Wesel Pos Prima merupakan sarana pengiriman uang untuk tujuan diseluruh Indonesia dengan *service level* H+0 / H+1. Produk kiriman uang cepat sampai dan bisa diantar sampai rumah.
- (2) Wesel Pos Instan merupakan solusi untuk pengiriman uang secara aman dan cepat karena penerima dilengkapi dengan PIN dan dapat diambil diseluruh Kantor Pos dalam jaringan.
- (3) Wesel Berlangganan merupakan sarana pengiriman uang untuk tujuan di seluruh Indonesia dalam jumlah uang yang tetap dan rutin, serta kiriman uang dapat diterima dirumah.
- (4) *Western Union* merupakan sarana pengiriman dan penerimaan untuk tujuan diseluruh dunia dengan *level service* H+0. Kiriman dapat diterima diseluruh Kantor Pos dalam jaringan.

5. Proses Pelayanan Pos

Proses pelayanan pos merupakan kegiatan pemberian pelayanan kepada konsumen dimulai dari sejak awal transaksi hingga sampai proses antaran ke alamat penerima. Proses pelayanan pos meliputi 3 hal yaitu proses pengumpulan pos, proses pengolahan pos, dan proses antaran pos. Berikut ini adalah penjelasan dari ketiga proses tersebut :

a. Proses Pengumpulan Pos

Proses pengumpulan pos merupakan proses kegiatan pengambilan dan penghimpunan kiriman pos dari titik pengeposan dan/atau tempat lain yang telah ditentukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo. Proses pengumpulan pos telah ditentukan bahwa kantor pos pembantu di yang berada wilayah barat PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dikumpulkan di Kantor Pos Kutoarjo, sedangkan bagi kantor pos pembantu yang berada di wilayah timur PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo maka pengumpulannya langsung ke PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo.

Titik-titik pengumpulan pos biasanya terletak pada :

1) Loker

merupakan sarana / tempat pengeposan kiriman pos oleh masyarakat pemakai jasa pos dan/atau memperoleh pelayanan jasa pos lainnya. Frekuensi pengumpulan kiriman dari loket disesuaikan dengan jadwal tutupan ke kantor lain.

2) Bis Surat

merupakan sarana/tempat pengeposan surat biasa oleh masyarakat.

Bis surat ini harus diangkat berulang-ulang dengan jarak waktu yang tidak terlalu lama dan/atau sebelum tutupan pos atau antaran dilaksanakan serta sebelum tutup kantor dengan tujuan agar mencegah keterlambatan penyampaian surat pos setempat.

Dalam pengumpulan pos tersebut selanjutnya dilakukan pemeriksaan surat dan pengecapan. Fungsi pemeriksaan surat tersebut yakni bahwa perangko yang ditempelkan tersebut sudah pernah dipergunakan atau belum, sehingga hal ini dapat mencegah kerugian yang diderita pihak PT Pos. Fungsi cap tanggal tersebut yakni :

- a) merupakan tanggal dimulainya perjanjian / kesepakatan antara pihak PT Pos Indonesia (Persero) dengan konsumen
- b) mematikan perangko
- c) mengetahui waktu tempuh pengiriman

b. Proses Pengolahan Pos

Proses pengolahan pos merupakan pekerjaan lanjutan setelah pengumpulan dan/atau diterimanya kiriman pos. Pengolahan pos dilaksanakan sesuai dengan masa olah yang telah ditentukan. Masa olah adalah rangkaian kegiatan pengolahan surat dan paket pos yang diawali dengan pembukaan kantong dan diakhiri dengan penutupan kantong.

PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo mempunyai 2 kali masa olah, yaitu :

Masa Olah I : pukul 07.30 – 15.00 WIB

Masa Olah II : pukul 13.00 – 20.00 WIB

Masa Olah dapat dimulai lebih awal dari waktu yang telah ditetapkan tetapi harus berakhir pada waktu yang telah ditetapkan. Tata cara dan tugas penyortiran di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo adalah:

- 1) Konsumen menyerahkan suratnya untuk di proses oleh petugas loket agar surat tersebut mendapatkan tanda bukti sebuah resi dari petugas loket ;
- 2) Surat di stempel, dengan stempel PT. Pos Indonesia menunjukan bahwa surat tersebut sudah di tangani dengan baik ;
- 3) Surat di stempel kembali dengan stempel jenis surat yang di inginkan oleh konsumen.;
- 4) Petugas loket menyerahkan kembali surat yang sudah di proses ke bagian penyortiran untuk disortir berdasarkan jenis surat tersebut ;
- 5) Petugas penyortiran memisahkan surat-surat yang akan dikirim ke tempat-tempat yang sudah di sediakan oleh PT. Pos Indonesia ;
- 6) Petugas penyortiran surat memisahkan surat menurut jenis suratnya yaitu pos *express*, kilat khusus, dan surat biasa ;
- 7) Petugas juga melakukan sortir ke pos-pos alamat penerima ;
- 8) Selanjutnya surat- surat tersebut di simpan di tempat yang sudah di sediakan menurut jenis suratnya,

- 9) Kemudian surat-surat tersebut dimasukkan ke dalam kantong pos sesuai dengan daerah pengirimannya,
- 10) Setelah surat-surat tersebut dimasukkan ke dalam kantong pos. Kemudian dibawa ke mobil PT. Pos Indonesia (Persero) untuk dikirim ke alamat surat dan petugas loket menyerahkan tanda bukti kepada seseorang yang ditugaskan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo untuk membawa bukti yang diserahkan oleh kantor pos yang akan dituju.

Proses penyortiran surat di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo terdapat 4 proses yakni proses penerimaan dan pendataan barang, pengelompokan barang dan pengiriman barang. Bagian Penerimaan dan Pendataan barang dilakukan di loket ekspedisi yang kemudian data barang tersebut di *entry* di loket dan dibuatkan daftar barang masuk. Setelah barang didata, proses selanjutnya yaitu proses pengelompokkan barang berdasarkan daftar barang masuk di loket ekspedisi. Kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan (*collecting*) barang di loket puri *express*, yang kemudian di *entry* pada adpis kirim, setelah itu dilakukan penyortiran dan pengelompokan barang kemudian pembuatan daftar kiriman barang untuk kemudian diserahkan ke pengantar.

Pada saat daftar kiriman barang sudah ada, maka dilakukan pengepakan barang tersebut dan yang terakhir adalah pengantaran barang kepada masyarakat. Penerimaan dan pendataan barang

dilakukan dengan mencatat barang yang masuk dan yang akan dikirim, setelah barang diterima dan dicatat kemudian dibuat daftar data barang yang terdiri dari data-data yang diterima. Proses selanjutnya yaitu proses pengelompokan barang, dalam proses ini barang dikelompokkan berdasarkan kota tujuan dan jenis pengiriman bisa ekspres, kilat khusus atau pengiriman biasa, selanjutnya yakni mengemas barang yang akan dikirim. Sebelum dikirim barang tersebut sudah harus didata dan dibuat daftar pengiriman barang untuk segera dikirimkan. Proses terakhir adalah proses pengiriman barang, setelah menerima daftar pengiriman barang, barang tersebut dikirim berdasarkan kota dan jenis pengiriman.

c. Proses Antaran Pos

Proses antaran pos merupakan salah satu mata rantai dan sub sistem yang sangat menentukan dan dominan dari seluruh rangkaian pekerjaan pelayanan jasa pos. Dominan dan menentukan karena bagaimanapun baiknya sub sistem lainnya mulai dari pengumpulan, pelayanan loket, pengolahan pos, pengiriman dan lain sebagainya akan sia-sia jika antaran tidak mencapai sasaran yang dikehendaki. Antaran dilaksanakan pada jam yang telah ditentukan, sehingga setiap kiriman dapat diantar pada kesempatan pertama. Pada hari kerja antaran dilaksanakan secara terpadu : kiriman biasa sebanyak satu kali, kiriman kilat sebanyak dua kali, dan peka waktu sebanyak tiga kali. Pada hari libur / raya kiriman biasa tidak diantar, antaran kilat sebanyak satu kali dan peka waktu sebanyak dua kali. Setiap pengantar pos wajib memiliki

Buku Jalan Antar yang berisi dengan hal-hal yang berkaitan dengan antaran pos, sehingga ketika terjadi perubahan dalam antaran pos, maka isinya segera dilakukan penyesuaian terhadap antaran pos yang sebenarnya. Setiap kiriman harus diserahkan berdasarkan alamat yang tertulis pada kiriman yang bertalian dan sedapat mungkin diserahkan kepada penerima yang tertulis pada alamat kiriman.

Dalam melakukan penyerahan kiriman kepada konsumen, petugas antaran pos dilarang menyerahkan kiriman dengan dilempar, dilarang menyerahkan kiriman kepada yang tidak berhak, dilarang menyerahkan kiriman diselipkan dibawah pintu, dan dilarang menyerahkan kiriman ditaruh diatas mobil tanpa melakukan konfirmasi kepada penerima. Pada akhir antaran pos, pengantar pos segera langsung menuju ke kantor untuk menyerahkan kiriman yang tidak dapat diserahkan serta bukti penyerahan kirimannya kepada atasan. Setelah pengantar pos menyerahkan bukti penyerahan kiriman, atasan wajib memberikan pemeriksaan terhadap pelaksanaan tugas antaran pos.

B. Faktor-Faktor Penyebab Konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo Masih Belum Cukup Terlindungi

PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo merupakan kantor pos cabang yang membawahi 15 kantor pos pembantu di kabupaten Purworejo, yakni kantor pos pembantu Banyuurip, Ngombol, Purwodadi, Bagelen, Kaligesing, Loano, Bener, Gebang, Kutoarjo, Bruno, Kemiri, Pituruh, Butuh, Sangubanyu, dan Bayan. Jumlah data keluhan konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo tidak seluruhnya berasal dari PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo, melainkan jumlah akumulasi keluhan konsumen yang berasal dari seluruh kantor pos pembantu di Kabupaten Purworejo. Ketika ada keluhan konsumen yang berasal dari kantor pos lawan di luar Kabupaten Purworejo, maka semua datanya akan masuk ke dalam data keluhan konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo.

Mekanisme pengaduan keluhan konsumen dilakukan dengan cara mendatangi langsung PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo pada jam kerja. Kemudian konsumen menemui bagian *customer service* yang bernama Ibu Diah untuk mengadukan keluhan yang dihadapinya tersebut. Pada waktu mengadukan keluhannya tersebut, konsumen membawa resi (bukti terima kiriman) kepada *customer service*. Konsumen harus membawa bukti terima kiriman, karena dengan nomor resi itulah petugas *customer service* dapat melakukan identifikasi terhadap kiriman yang dikirimkan oleh pengirim.

Berdasarkan data-data keluhan konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo pada periode bulan Agustus – November 2011 tercatat bahwa pada bulan Agustus 2011 terdapat 11 keluhan konsumen, bulan September 2011 terdapat 25 keluhan konsumen, bulan Oktober 2011 terdapat 10 keluhan konsumen, dan bulan November 2011 terdapat 13 keluhan konsumen yang terinci sebagai berikut:

Tabel 3 Data keluhan konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo periode Agustus – November 2011

Periode Bulan Agustus 2011

No	Tanggal	Jenis Keluhan Konsumen
1.	1 Agustus 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
2	3 Agustus 2011	Keterlambatan Pengiriman Wesel
3	4 Agustus 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
4	9 Agustus 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
5	12 Agustus 2011	Keterlambatan Pengiriman Wesel
6	20 Agustus 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
7	22 Agustus 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
8	24 Agustus 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
9	24 Agustus 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
10	24 Agustus 2011	Keterlambatan Pengiriman Paket
11	24 Agustus 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus

(Sumber : Data Keluhan Konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo Periode Bulan Agustus 2011).

Periode Bulan September 2011

No	Tanggal	Jenis Keluhan Konsumen
1	3 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
2	3 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
3	3 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
4	3 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
5	3 September 2011	Keterlambatan Pengiriman Paket
6	12 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
7	13 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
8	15 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
9	15 September 2011	Keterlambatan Pengiriman Paket
10	15 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
11	16 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
12	17 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
13	19 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
14	19 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
15	23 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
16	23 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
17	23 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
18	23 September 2011	Keterlambatan Pengiriman Paket
19	23 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
20	23 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus

21	26 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
22	29 September 2011	Keterlambatan Pengiriman Wesel
23	30 September 2011	Keterlambatan Pengiriman Korporate
24	30 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
25	30 September 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus

(Sumber : Data Keluhan Konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo Periode Bulan September 2011)

Periode Bulan Oktober 2011

No	Tanggal	Jenis Keluhan Konsumen
1	7 Oktober 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
2	7 Oktober 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
3	10 Oktober 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
4	11 Oktober 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
5	13 Oktober 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
6	13 Oktober 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
7	18 Oktober 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
8	24 Oktober 2011	Keterlambatan Pengiriman Wesel Instan
9	26 Oktober 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
10	31 Oktober 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus

(Sumber : Data Keluhan Konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo Periode Bulan Oktober 2011).

Periode Bulan November 2011

No	Tanggal	Jenis Keluhan Konsumen
1	1 November 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
2	1 November 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
3	4 November 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
4	7 November 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
5	10 November 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
6	16 November 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
7	16 November 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
8	21 November 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
9	22 November 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
10	22 November 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
11	22 November 2011	Kehilangan STNK
12	23 November 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus
13	28 November 2011	Keterlambatan Surat Kilat Khusus

(Sumber : Data Keluhan Konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo Periode Bulan November 2011)

Berdasarkan data keluhan konsumen tersebut terlihat bahwa masih terjadi keterlambatan dalam pengiriman surat, paket, wesel dan *corporate* serta adanya konsumen yang kehilangan STNK. Kondisi ini mengindikasikan bahwa konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih belum cukup terlindungi dalam upaya mendapatkan perlindungan dari PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo. Sesuai motto PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo yakni “Tepat Waktu Setiap Waktu (*On Time*

Every Time)”. Sesuai motto tersebut, seharusnya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam memberikan pelayanan pengirimannya harus sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan. Hal ini menjadi sangat penting keberadaannya mengingat PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo sangat membutuhkan kepercayaan dari konsumen agar konsumen tetap mempercayakan pilihannya kepada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa penyebab keterlambatan dan hilangnya STNK terjadi selama proses pelayanan pos berlangsung. Dalam proses pengiriman pos, antara bagian pelayanan di loket, bagian pengolahan pos, dan bagian antaran pos merupakan ketiga hal yang saling mempengaruhi dan berhubungan, ketika salah satu proses tersebut terdapat kesalahan, maka untuk proses selanjutnya juga akan mengalami kesalahan.

Berikut ini adalah faktor-faktor penyebab konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih belum cukup terlindungi :

1. Kurangnya ketelitian dari pihak petugas loket dalam memastikan keseluruhan alamat penerima kiriman

Di dalam penyelenggaraan pos terdapat asas pos yang dapat dijadikan dasar di dalam pelaksanaan penyelenggaraan pos, yakni adalah asas keselamatan dan keamanan. Asas keselamatan dan keamanan menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos harus memperhatikan faktor keselamatan dan keamanan baik dalam hal perencanaan, pembangunan maupun

pengoperasiannya. Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas loket PT Pos Indonesia (Persero) dijelaskan bahwa petugas loket menjadi ujung tombak di dalam pelaksanaan kegiatan pemrosesan pos selanjutnya. Petugas loket harus memiliki tata krama yang sesuai dengan kode etik perusahaan. Hal ini karena segala tindakan dan perbuatan yang dilakukan oleh petugas loket tersebut mencerminkan tindakan dan perbuatan yang dilakukan oleh perusahaan. Pada awal transaksi, petugas loket melakukan pengisian kolom yang tertera di dalam bukti terima kiriman (resi) yang berisi yakni kolom jenis kiriman, kolom kantor kirim, kolom kantor tujuan, kolom nama dan alamat pengirim, kolom nama dan alamat penerima, kolom berat kiriman, kolom jumlah nilai asuransi dan kolom pertanggungan isi kiriman. Petugas loket menyebutkan bahwa karena banyaknya konsumen yang datang, menjadikan petugas loket menjadi terburu-buru sehingga petugas loket menjadi lupa untuk melakukan pengecekan ulang terhadap kebenaran alamat pengirim maupun alamat penerima. Kurangnya ketelitian dari pihak petugas loket yang terjadi di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo yakni adalah sebagai berikut :

- a) Terbalik dalam mengisikan kolom nama dan alamat pengirim dengan kolom nama dan alamat penerima.

Di dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang

dan/atau jasa. Mengacu pada dasar tersebut, maka ketika konsumen telah memilih untuk menggunakan layanan jasa pengiriman surat kilat khusus, maka yang dilakukan oleh petugas loket adalah mengisi data nama dan alamat pengirim dan data nama dan alamat penerima ke dalam kolom penerima di dalam resi (bukti terima kiriman). Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas loket bahwa pada saat mengisi di kolom keduanya tersebut, maka petugas loket harus benar-benar teliti dan cermat. Apabila petugas loket terbalik dalam memasukkan kolom nama dan alamat pengirim ke dalam kolom nama dan alamat penerima, begitu pula sebaliknya kolom nama dan alamat penerima dimasukkan ke dalam kolom nama dan alamat pengirim, maka dapat menyebabkan kendala-kendala di dalam proses selanjutnya.

Kendala yang dihadapi oleh petugas loket yakni karena konsumen tidak menuliskan mana yang akan dikirimkan dan mana yang akan menerimanya. Konsumen hanya menuliskan langsung nama dan alamat keduanya, tidak ada tulisan si-penerima dan si-pengirim. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa petugas loket di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dapat diketahui bahwa salah satu hal yang menjadi penyebab keterlambatan pengiriman yakni karena petugas loket kurang teliti pada saat melakukan pengisian bukti terima kiriman, petugas loket terbalik dalam mengisi kolom nama dan alamat pengirim dan kolom nama dan alamat penerima.

Data di lapangan menunjukkan adanya keluhan konsumen yang terjadi pada tanggal 20 Agustus 2011 yaitu keluhan mengenai keterlambatan pengiriman surat kilat khusus dari Ibu AM yang beralamat di Desa Tangkisan Kabupaten Purworejo yang akan dikirimkan kepada Ibu WS yang beralamat di Adipala Kabupaten Cilacap. Permasalahan tersebut terjadi karena kurangnya ketelitian dari pihak petugas loket di dalam mengisi bukti terima kiriman yakni terbalik dalam mengisi kolom nama dan alamat pengirim ke dalam kolom nama dan alamat penerima. Seharusnya nama dan alamat penerima yakni Ibu WS yang beralamat di Adipala Kabupaten Cilacap dimasukkan ke dalam kolom nama dan alamat penerima, tetapi petugas loket memasukkannya ke dalam kolom nama dan alamat pengirim, hal tersebut juga terjadi sebaliknya, seharusnya nama dan alamat pengirim yakni Ibu AM yang beralamat di Desa Tangkisan Kabupaten Purworejo dimasukkan ke dalam kolom nama dan alamat pengirim, tetapi petugas loket mengisikannya ke dalam kolom nama dan alamat penerima. Terjadinya kesalahan tersebut menjadikan surat yang seharusnya sudah sampai ketangan Ibu WS menjadi terlambat pengirimannya. Adanya kesalahan tersebut menyebabkan petugas pengolahan pos di dalam melakukan pengolahan kirimannya menjadi terbalik kepada nama dan alamat pengirim yakni Ibu AM yang beralamat di Desa Tangkisan Kabupaten Purworejo.

Berdasarkan data tersebut, maka ketika dilakukan *cross check* data kepada Ibu AM di dalam bukti terima kiriman yang diterima Ibu AM memang benar bahwa petugas loket terbalik di dalam menuliskan kolom pengirim dan kolom penerima. Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu AM tersebut, pada saat itu Ibu AM juga tidak melakukan pengecekan terhadap isi bukti terima kiriman tersebut.

b) Salah di dalam melakukan *entry* nomor kode pos

Sistem penggunaan kode pos merupakan sistem yang relatif efektif untuk mempermudah proses pelayanan pos. Saat ini wilayah-wilayah antaran diberi kode angka-angka yang sistematis yang kemudian diintegrasikan secara nasional yang aplikasinya wajib dicantumkan pada alamat tujuan maupun asal pengiriman. Sistem kode pos ini juga mampu mencegah kesalahan pengantaran, mempercepat sortir, dan memastikan kiriman cepat dan tepat sampai ke tujuan di seluruh wilayah Indonesia (www.posindonesia.co.id diakses tanggal 10 Maret 2012). Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas loket, dapat diungkapkan bahwa permasalahan salah di dalam melakukan *entry* nomor kode pos terjadi karena petugas loket terbalik melakukan pengisian nomor kode pos. Ketika seharusnya petugas loket memasukkan nomor kode pos kota A akan tetapi petugas salah memasukkan menjadi nomor kode pos kota B. Adanya kesalahan tersebut menyebabkan terjadinya keterlambatan kiriman.

Data di lapangan menunjukkan adanya keluhan konsumen pada tanggal 4 November 2011 mengenai keterlambatan surat kilat khusus yang terjadi karena petugas loket salah didalam melakukan *entry* nomor kode pos. Keluhan datang dari Ibu SK yang beralamat di kota Purworejo akan mengirimkan surat kepada saudaranya yang bernama AG di kota Purwokerto, seharusnya petugas loket mengentry nomor kode pos penerima yakni kota Purwokerto dengan nomor kode pos 53100, akan tetapi petugas loket salah melakukan *entry*, petugas loket meng-*entry* nomor kode pos kota Purworejo yakni 54100. Adanya kesalahan tersebut menyebabkan kiriman menjadi terlambat.

- c) Kurang teliti di dalam melakukan pengecekan terhadap alamat penerima dengan kode pos wilayah penerima

Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas loket dapat dijelaskan bahwa seluruh rangkaian proses pelayanan di loket selain tergantung dari petugas loketnya juga tergantung dari konsumennya pula. Hal tersebut karena pernah terjadi suatu kesalahan dimana ada konsumen yang dalam menuliskan nama dan alamat pengirim maupun nama dan alamat penerimanya sudah benar, akan tetapi konsumen tersebut salah di dalam menuliskan nomor kode pos alamat yang akan dikirim. Saat itulah petugas loket itu hanya meng-*entry* nomor kode pos dari alamat yang dituliskan oleh konsumen, tanpa petugas loket tersebut melakukan pengecekan kembali bahwa terdapat perbedaan antara alamat penerima yang ditulis dengan nomor kode pos alamat penerima.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas loket di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo terungkap bahwa pernah terjadi keterlambatan pengiriman akibat kesalahan perbedaan antara nomor kode pos penerima dengan alamat penerima. Hal tersebut karena terkadang petugas loket pada saat menuliskan keseluruhan nama dan alamat pengirim maupun nama dan alamat penerima tersebut mengikuti dengan apa yang telah dituliskan oleh konsumen, dan karena banyaknya konsumen yang datang sehingga petugas loket tidak sempat untuk melakukan pengecekan ulang kembali terkait dengan apakah nama dan alamat penerima sudah sesuai dengan nomor kode pos wilayah penerima.

Data di lapangan menunjukkan keluhan konsumen pada tanggal 13 Oktober 2011 mengenai keterlambatan dalam pengiriman surat kilat khusus. Keterlambatan tersebut disebabkan karena petugas loket kurang teliti didalam melakukan pengecekan terhadap alamat penerima dengan kode pos wilayah penerima. Dalam resi tersebut tertulis bahwa Bapak HR yang beralamat di Purworejo akan mengirimkan surat kilat khusus kepada Ibu ST yang beralamat di Kediri, Jawa Timur. Kode Pos Purworejo nomor kode posnya 54100, sedangkan Kode Pos Kediri nomor kode posnya 64100, karena nomor kode pos yang hampir mirip belakangnya tersebut, maka Bapak HR salah menuliskan nomor kode posnya di surat kilat khusus, Bapak HR sudah benar didalam menuliskan nama dan alamat penerimanya, akan tetapi Bapak HR

terbalik didalam menuliskan nomor kode Pos Kediri, seharusnya ditulis 64100, akan tetapi ditulis 54100. Sehingga petugas loketnya mengentry nomor kode pos penerima dengan nomor kode pos alamat Bapak HR sendiri yakni 54100, dan mengentry kode pos pengirim dengan kode pos Kota Kediri yakni 64100.

Seharusnya petugas loket melakukan pengecekan kembali apakah benar bahwa kode pos Purworejo itu memiliki kode pos 54100, dan kode pos Kota Kediri memiliki nomor 64100. Maka dari itulah dengan adanya perbedaan alamat penerima dengan kode pos wilayah yang tertulis, maka akan memperpanjang waktu tempuh, sehingga akan menambah waktu tempuh pengiriman dan menyebabkan keterlambatan. Pengecekan ulang terkait kebenaran keseluruhan alamat tersebut menjadikan petugas loket kini harus semakin meningkatkan ketelitian dan kecermatan di dalam melakukan pengisian bukti terima kiriman kepada konsumen agar tidak ada lagi konsumen yang merasa dirinya telah dirugikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo.

2. Salah salur di dalam penyortiran

Pemberian perlindungan dalam menjamin atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan jasa yang dipakai tidak hanya berhenti pada proses pelayanan di loket saja, akan tetapi berlanjut sampai dengan proses pengolahan pos. Di dalam pengolahan pos tersebut, kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai bagian pengolahan pos adalah melakukan sortir surat dan paket pos. Di dalam penyortiran surat dan paket

pos, penyortiran mempunyai peranan yang sangat penting yang dijadikan sebagai pusat pemilihan surat, sumber informasi serta alat pengawasan yang sangat di perlukan dalam setiap organisasi dalam rangka melaksanakan kegiatan surat menyurat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap *supervisor* pengolahan pos dan para pegawai di bagian pengolahan pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dapat diungkapkan bahwa masih adanya keterlambatan salah satunya disebabkan karena adanya salah salur di dalam penyortiran. Pada proses pengolahan pos, para petugas sortir melakukan pemilihan surat dan paket sesuai dengan tempat sortir yang telah tersedia. Kemudian pegawai sortir mensortir kiriman-kiriman tersebut dan dimasukkan ke dalam kantong-kantong untuk dikirim berdasarkan kota tujuannya. Pada saat itulah pegawai melakukan kesalaham memasukkan ke kantong kirim kota tujuan lain.

Menurut pegawai bagian pengolahan pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo bahwa salah salur terjadi karena kurangnya ketelitian dari pihak pegawai ketika melakukan penyortiran terdapat dua nama kota yang memiliki nama yang sama. Petugas sortir menjadi kebingungan dalam melakukan sortir, sehingga menyebabkan kiriman menjadi sering tertukar, hal inilah yang menimbulkan keterlambatan. Misalnya :

- a. keluhan konsumen yang terjadi pada tanggal 3 September 2011 mengenai keterlambatan pengiriman paket yang disebabkan karena salah salur yakni berasal dari Bapak IS yang beralamat di desa Aglik,

Kutoarjo. Bapak Is akan mengirimkan paket kepada anaknya yang bernama JH di Kota Kendal. Akan tetapi setelah beberapa hari ditunggu, kiriman tersebut tidak sampai-sampai juga ditangan penerima, setelah ditelusuri ternyata terjadi salah salur kiriman. Paket tersebut seharusnya disortir ke kota Kendal Provinsi Jawa Tengah, akan tetapi paket tersebut disalurkan ke kota Kendal Kabupaten Purworejo. Hal tersebut menyebabkan kiriman paket menjadi terlambat.

- b. keluhan konsumen pada tanggal 15 September 2011 yakni keterlambatan paket pos. Kejadian tersebut dialami oleh Bapak SK yang beralamat di Kedung Agung yang akan mengirimkan paket untuk Ibunya di Pangkal Pinang, dan setelah kiriman tersebut ditelusuri ternyata terjadi salah salur. Seharusnya kiriman tersebut dimasukkan ke kantong-kantong menuju Pangkal Pinang, akan tetapi pegawai sortir surat memasukkan kirimannya ke dalam kantong yang akan dikirim ke Palembang.

3. Petugas antaran pos mengalami kendala di dalam proses pengantaran pos

Di dalam penyelenggaraan pos, dijelaskan bahwa salah satu dari asas pos yakni asas perlindungan, dimana bahwa penyelenggaraan pos dilakukan untuk dapat menjamin terpenuhinya hak pengguna layanan pos maupun penyelenggara pos. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo harus memberikan perlindungannya dari awal transaksi hingga kiriman tersebut sampai dengan selamat dan aman di tangan penerima.

Masih adanya keluhan konsumen yang masih belum terlindungi akibat adanya keterlambatan di dalam pengiriman tidak dapat dipisahkan dari berbagai rangkaian yang terjadi selama proses pengiriman.

Pada saat kiriman tersebut sudah selesai disortir, tahap selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengiriman ke kota tujuan masing-masing. Setelah kiriman tersebut sampai ke kota tujuan, kemudian dilakukan pengecekan terhadap kiriman tersebut apakah jumlah dan jenis kiriman yang telah dikirimkan sebelumnya sudah sesuai dengan jumlah dan jenis kiriman yang telah diterima. Ketika kiriman yang dikirim tersebut sudah sesuai dengan kiriman yang diterima, maka tahap selanjutnya adalah proses *delivery* atau proses antaran pos menuju alamat penerima. Di dalam proses antaran tersebut, petugas antaran pos memiliki kewajiban untuk mengantarkan kiriman-kiriman tersebut sampai ketangan penerima sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo.

Kendala-kendala yang dialami oleh petugas antaran pos dalam proses pengantaran pos adalah sebagai berikut :

a. Alamat penerima tidak jelas

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas antaran pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo bahwa yang menjadi kendala petugas di dalam melakukan pengantarannya karena alamat penerima tidak jelas, yang sering terjadi di lapangan. Biasanya pengirim hanya menuliskan alamat yang dituju saja, tanpa menuliskan

nomor RT dan RW, padahal alamat di kecamatan tersebut sangat banyak, sehingga sangat sulit untuk mendapatkan alamat penerima yang dituju. Alamat penerima yang tidak jelas tersebut menyebabkan petugas antaran pos menjadi sulit untuk menemukan alamat penerima, sehingga ketika petugas pengantar pos bertanya terhadap warga sekitar, dan bahkan warga sekitar juga tidak mengetahui alamat yang dimaksud tersebut, maka menyebabkan kiriman tersebut menjadi gagal antar. Seharusnya pengirim dalam menuliskan alamat penerima tersebut harus jelas dan lengkap, sehingga mudah untuk dilakukan pencarian alamat penerima.

Adanya kiriman yang gagal antar tersebut menyebabkan citra dari PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo menjadi sedikit berkurang. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari petugas antaran pos kurang maksimal dan optimal di dalam melakukan alamat penerima. Data di lapangan menunjukkan adanya keluhan konsumen pada tanggal 1 November 2011 mengenai keterlambatan surat kilat khusus, dari Bapak LG yang beralamat di desa Ukir Sari, Grabag. Beliau mengirimkan surat kilat khusus kepada Ibu RY yang beralamat di Jalan Bahari, Jakarta Utara. Bapak LG mengeluhkan bahwa surat tersebut belum juga sampai ketangan penerima, ternyata setelah dilakukan penelusuran, ternyata alamat penerima tidak jelas sehingga menyebabkan keterlambatan di dalam penyampaian kiriman.

b. Penerima Tidak dikenal

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas antaran pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo bahwa yang menjadi kendala dalam proses pengantarannya yakni adalah penerima tidak dikenal. Ketika petugas pengantar pos bertanya kepada warga sekitar dan warga sekitar tidak mengenal nama penerima tersebut, meskipun alamat yang dituju benar-benar ada di desa tersebut, maka tetap saja kiriman tersebut menjadi gagal antar. Penerima tidak dikenal ini biasanya karena penerima biasanya hanya mengontrak di desa tersebut, sehingga warga menjadi kurang mengetahui, atau biasanya penerima hanya menumpang untuk di desa tersebut di dalam beberapa waktu saja. Ketika dinyatakan bahwa penerima tidak dikenal oleh warga sekitar, maka petugas antaran pos melakukan *entry* gagal antar pada proses masukan data antarannya.

Data di lapangan menunjukkan adanya keluhan konsumen yang terjadi pada tanggal 24 Agustus 2011 mengenai keterlambatan paket yang dialami oleh Bapak JW yang beralamat di desa Wonoenggal Purworejo, Bapak JW akan mengirmkan paketnya kepada Bapak AS yang beralamat di JL.Gardu Balekambang Jakarta Timur. Ternyata setelah dilakukan penelusuran didapatkan hasil bahwa ternyata setelah ditanyakan kepada RT setempat dan warga sekitar, ternyata Bapak JW

tidak kenal oleh warga sekitar, sehingga kiriman tersebut tidak sampai ketangan penerima.

c. Penerima pindah alamat

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas antaran pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo bahwa yang menjadi kendala dalam proses pengantarannya yakni adalah penerima telah pindah alamat, sehingga ketika petugas antaran pos mengantarkan kirimannya menuju alamat penerima, dan alamat penerima telah pindah alamat. Ketika penerima telah pindah alamat, maka kiriman tidak dapat disampaikan kepada penerima sehingga kiriman tersebut menjadi gagal antar. Cukup banyak ditemui di lapangan bahwa ketika petugas antaran mengantarkan kiriman ke alamat penerima ternyata alamat tersebut telah ditempati oleh penghuni lainnya. Ketika terjadi gagal antar tersebut maka petugas antaran pos kemudian melakukan *entry* gagal antara karena penerima telah pindah alamat.

Data di lapangan menunjukkan adanya keluhan konsumen pada tanggal 23 September 2011 yakni berasal dari Bapak SG yang beralamat didesa Grabag yang mengirimkan surat kilat khusus kepada Bapak BS yang beralamat di Jl. Singa Tengah Semarang. Bapak SG mengeluhkan kiriman suratnya yang belum juga sampai ke tangan bapak BS yang berada di Semarang. Ternyata setelah dilakukan penelusuran, Bapak BS telah pindah alamat.

d. Penerima meninggal dunia

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas antaran pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo bahwa yang menjadi kendala dalam proses pengantarannya yakni adalah penerima meninggal dunia, sehingga ketika penerima meninggal dunia dan penerima tidak memiliki ahli waris, maka pengantaran kiriman menjadi gagal diantar. Petugas pengantar pos kemudian melakukan *entry* data telah mengalami gagal antar yang dikarenakan penerima telah meninggal dunia. Data di lapangan menunjukkan adanya keluhan datang dari Yayasan Bioenergi Center Yogyakarta pada tanggal 31 Oktober 201. Yayasan tersebut mengirimkan surat kilat khusus kepada Bapak PJ yang beralamat di Jalan Kliwonan No 8 Kutoarjo, maka setelah dilakukan pencarian oleh petugas antaran pos, ternyata didapati dan Bapak PJ sudah meninggal dunia.

e. Rumah penerima kosong

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas antaran pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo bahwa yang menjadi kendala dalam proses pengantarannya yakni adalah rumah penerima kosong. Batas antar pengiriman oleh pengantaran pos yakni adalah 3X antaran, sehingga ketika pengantar pos datang ke alamat rumah penerima selama 3X batas antar, dan keadaan rumah tersebut dalam keadaan kosong, maka pengantar pos melakukan *entry* gagal antar yang dikarenakan rumah kosong. Sering ditemui di lapangan bahwa ketika

petugas antaran pos mengantar kiriman, ternyata didapati rumah tersebut kosong dan sudah lama tidak dihuni oleh penghuninya. Data di lapangan menunjukkan bahwa adanya keluhan konsumen pada tanggal 4 Agustus 2011 datang dari Bapak PR dari Jakarta timur. Kiriman ditujukan kepada NN yang beralamat di Jalan Pangeran Diponegoro, Kutoarjo, dan kemudian setelah dilakukan pencarian ternyata bahwa rumah NN kosong dan sudah lama tidak ditempati.

4. Kurangnya pengetahuan konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo yang dirugikan untuk menuntut hak-haknya.

Faktor-faktor yang menyebabkan konsumen masih belum cukup terlindungi selanjutnya adalah kurangnya pengetahuan konsumen PT Pos Indonesia yang dirugikan untuk menuntut hak-haknya. Berdasarkan hasil wawancara terhadap konsumen yang dirugikan yakni Ibu AM, Bapak IS, dan Bapak SK dapat diungkapkan bahwa mereka hanya datang ke PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo untuk menanyakan keberadaan posisi kirimannya. Ibu AM, Bapak IS, dan Bapak SK tidak mengetahui bahwa ketika terjadi keterlambatan dalam pengiriman yang disebabkan oleh kelalaian penyelenggara pos, mereka berhak untuk menuntut ganti rugi kepada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo. Hal ini karena di dalam bukti terima kiriman tidak tertulis bahwa konsumen berhak menuntut ganti rugi ketika terjadi kehilangan kiriman, kerusakan kiriman,

keterlambatan kiriman, dan ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan barang yang diterima.

Kurangnya pengetahuan dari konsumen inilah yang menyebabkan ia tidak dapat menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas *customer service* dapat dijelaskan bahwa konsumen yang datang ke PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo secara umum hanya menanyakan keberadaan posisi kirimannya yang tidak sampai-sampai juga ketangan penerima. Petugas *customer service* juga tidak memberikan penjelasan bahwa ketika konsumen merasa dirugikan maka ia berhak mendapatkan ganti rugi. Kurangnya penjelasan langsung dari petugas inilah yang menyebabkan konsumen menjadi tidak tahu untuk menuntut hak-haknya dikala ia merasa dirugikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo.

Menurut Ibu AM, dirinya memang tidak mengetahui bahwa ia seharusnya berhak untuk mendapatkan ganti rugi atas keterlambatan pengiriman, hal ini karena dari pihak petugas *customer service* tidak memberitahukan hal tersebut kepada konsumen. Sedangkan menurut Bapak IS mengungkapkan bahwa ia sebenarnya kecewa karena terjadi keterlambatan kirimannya ke Kota Kendal. Akan tetapi karena kurangnya pengetahuan tersebut, menjadikan Bapak IS hanya menunggu berita dari anaknya yang berada di Kota Kendal, Jawa Tengah apakah kirimannya sudah sampai ataukah belum. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Bapak

SK ketika kirimannya terlambat ke Pangkal Pinang, Bapak SK hanya mendatangi PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dan menanyakan posisi kirimannya saja.

Di dalam ketentuan resi terdapat ketentuan baku yang menyebutkan bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo tidak bertanggung jawab dan tidak memberikan ganti rugi atas kiriman apabila pengaduan yang diajukan melewati waktu 30 hari (untuk paket, surat kilat khusus, dan surat tercatat dalam negeri), 4 bulan (untuk EMS), dan 6 bulan (untuk paket dan surat tercatat luar negeri) sejak tanggal pengeposan. Dari ketentuan tersebut dapat diungkapkan bahwa ketika pengaduan tersebut sudah melewati batas waktu pengaduan yang ditentukan, maka PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo tidak bertanggung jawab dan tidak akan memberi ganti kerugian.

Melihat adanya klausula baku tersebut menyebabkan konsumen menjadi dirugikan, karena terhalang batas waktu yang ditentukan. Hal ini karena ketentuan tersebut telah dibuat secara sepihak oleh pihak PT Pos Indonesia (Persero), sehingga ketika konsumen telah menerima bukti terima kiriman tersebut, maka secara langsung konsumen telah menyetujui ketentuan yang tertulis di dalam bukti terima kiriman tersebut. Adanya posisi tawar yang lemah bagi konsumen inilah yang menjadikan konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk menuntut hak-haknya dikala ia merasa dirugikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo.

C. Upaya - Upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo Dalam Menyelesaikan Keluhan Konsumen yang Masih Belum Cukup Terlindungi

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang–Undang Perlindungan Konsumen, menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo sebagai pelaku usaha yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman pos mempunyai kewajiban dalam memberikan perlindungannya kepada konsumen agar hak-hak konsumen dapat terlindungi, sehingga tercipta adanya suatu kepastian hukum yang tidak merugikan konsumen.

Terkait dengan adanya keluhan konsumen yang ada di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam periode bulan Agustus – November 2011, maka upaya - upaya yang ditempuh oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam menangani keluhan konsumen yang masih belum cukup terlindungi adalah sebagai berikut :

1. Menindaklanjuti keluhan konsumen

Di dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah diatur mengenai hak-hak konsumen, yang beberapa diantaranya adalah hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa ; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan ; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa

perlindungan konsumen secara patut serta hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Berdasarkan hasil wawancara terhadap *supervisor pemasaran* dan *customer service* PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dapat dijelaskan bahwa ketika ada konsumen yang mengadukan keluhannya kepada petugas, maka petugas melakukan tindak lanjut dengan menelusuri nomor resi dalam bukti terima kiriman tersebut . Berikut ini adalah upaya-upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam menindaklanjuti keluhan konsumen yang masih belum cukup terlindungi :

a. Melakukan penelusuran dan pelacakan terhadap posisi kiriman

Menurut petugas *customer service*, upaya penelusuran dan pelacakan terhadap posisi kiriman merupakan salah satu upaya pertama yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo ketika menindaklanjuti keluhan konsumen. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo memiliki program-program komputer berbasis *online* yang dapat digunakan untuk melakukan penelusuran dan pelacakan terhadap posisi kiriman dari pengirim kepada penerima. Program-program tersebut yakni sebagai berikut :

1) I-POS (*Integrated Pos*)

I-POS (*Integrated Pos*) merupakan lacak kiriman dengan menggunakan file/tidak dengan file dimana program tersebut mampu memonitoring semua kegiatan pos, kinerja (produksi dan pendapatan pos), berita acara, dan bantuan/ forum pos.

2) I-POS Lacak Data Kiriman

I-POS lacak data kiriman merupakan program yang berisi lacak kiriman dengan data maupun tidak dengan data dengan mengisi pelacakan bisa menggunakan nomor barcode, ID pelanggan, nama pengirim, nama penerima dengan menggunakan prefik.

3) I-POS Lacak Data Kantong

I-POS Lacak Data Kantong merupakan penelusuran dan pelacakan yang dilakukan dengan mencari data kantong kiriman.

4) APP Cs (*Application Program Customer Service*)

APP Cs (*Application Program Customer Service*) merupakan program yang lacakan kiriman I-POS dengan semua jenis layanan dengan tarif yang bervariasi yang dapat dilihat dari nama pengirim, nomor *delivery order*, nomor *advis*, dan nomor *barcode*.

5) Tool Cs (*Tool Customer Service*)

Tool Cs (*Tool Customer Service*) merupakan program yang berisi cek tarif, lacak kiriman dan lacak kantor.

6) *Remittance Services*

Remittance Services merupakan program lacak kiriman untuk melacak wesel dalam negeri atau luar negeri.

7) *Customer Complain Handling*

Customer Complain Handling merupakan program yang digunakan untuk melakukan pengaduan yang berisi pengaduan dari kantor pos kirim dan pengaduan kantor pos terima; berisi data master tentang

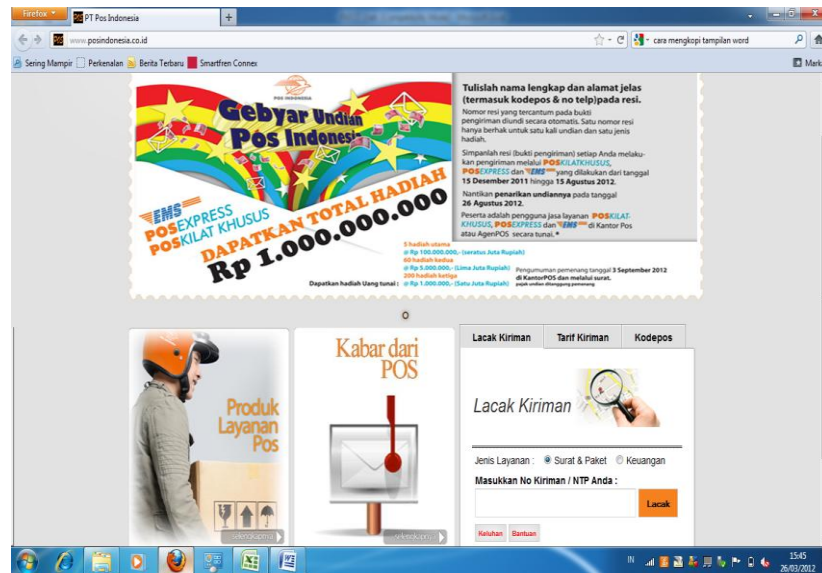
pengaduan dan data historis status pengaduan; lacak kiriman; pencarian kode pos, pencarian tarif kiriman dari semua layanan.

8) Jejak Lacak Kiriman

Jejak Lacak Kiriman merupakan program yang dapat digunakan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo maupun bagi para konsumen untuk dapat mengetahui letak posisi kirimannya. Jejak lacak ini sudah terintegrasi dengan internet. Jejak lacak ini memudahkan konsumen untuk melakukan pengecekan sampai dimana posisi kirimannya. Konsumen dalam mengadukan keluhannya harus membawa bukti terima kiriman yang disebut dengan resi, karena didalam resi itu sudah ada nomor resi kiriman. Jadi apabila resi itu hilang, maka susah untuk melakukan pelacakannya. Maka dari itulah ketika ada konsumen yang mengeluhkan dan menanyakan tentang keberadaan posisi kirimannya, maka dari pihak PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo hanya tinggal membuka program dan dapat mengecek kapanpun dan dimanapun kita ingin mengetahui posisi kiriman yang dikirimkan.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk dapat terintegrasi sdengan program jejak lacak adalah :

- a) Masuk ke website PT Pos Indonesia (Persero) yakni www.posindonesia.co.id, kemudian akan muncul tampilan sebagai berikut :



- b) Setelah tampilan muncul, maka akan terlihat tulisan “Lacak Kiriman”, kemudian memasukkan nomor resi dibagian kolom lacak kiriman yang berada disebelah kiri bawah, kemudian klik lacak.



PT Pos Indonesia

STATUS KIRIMAN TERBUKUKAN
(POS EXPRESS, POS KILAT KHUSUS, PAKETPOS BIASA)

Hasil Pelacakan :

No. Resipos	11519940290		
History Status			
Lokasi	Status	Tanggal Status	Keterangan
gic Yogyakarta 55405	Orang Serumah	2012-03-02 13:51:18	Penerima : SUNARTO

Dari tampilan info tersebut, kita akan mengetahui posisi kiriman sampai dimana dan setelah informasi mengenai keberadaan posisi barang kiriman konsumen diketahui, maka PT Pos Indonesia dapat menindaklanjutinya, apakah barang kiriman konsumen mengalami keterlambatan maupun kehilangan barang kiriman.

udian setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan dengan
ukkan nomor resi tersebut, maka secara otomatis dapat diketahui
iriman konsumen. Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan
lakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dapat
ui posisi pengiriman sebagai berikut :

menyampaikan keluhan konsumen dari Ibu AM, setelah dilakukan pemeriksaan dan pemeriksaan ternyata surat kilat khusus tersebut masih dalam proses pemeriksaan.

berada dalam proses antaran menuju desa Tangkisan Kutoarjo. Padahal seharusnya menurut petugas, surat kilat khusus tersebut dikirimkan ke Cilacap.

- b) Terhadap keluhan konsumen dari Ibu SK, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan ternyata sedang dalam proses antaran ke kota Purworejo. Padahal seharusnya menurut petugas, surat tersebut dikirimkan ke Purwokerto.
- c) Terhadap keluhan konsumen dari Bapak HR, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan ternyata surat kilat khusus tersebut sedang dalam proses antaran ke kota Purworejo, padahal seharusnya dikirim ke Purwokerto.
- d) Terhadap keluhan konsumen dari Bapak IS, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan ternyata kiriman tersebut sedang berada dalam proses antaran ke Kota Kendal, Kutoarjo padahal seharusnya dikirim ke kota Kendal Jawa Tengah.
- e) Terhadap keluhan konsumen dari Bapak SK, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan ternyata paket tersebut sedang berada dikantor penerusan menuju Palembang, padahal seharusnya kiriman tersebut dikirim ke Pangkal Pinang.
- f) Terhadap keluhan konsumen dari Bapak LG, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan ternyata didapatkan hasil bahwa kiriman telah gagal antar dan disertai keterangan karena ternyata alamat penerima yakni Ibu RY tidak jelas.

- g) Terhadap keluhan konsumen dari Bapak JW, setelah dilakukan didapatkan hasil bahwa kiriman telah gagal antar dan disertai keterangan bahwa penerima (Bapak AS) tidak dikenal.
 - h) Terhadap keluhan konsumen dari Bapak SG, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan didapatkan hasil bahwa kiriman telah gagal antar dan disertai keterangan bahwa Bapak BS telah pindah alamat.
 - i) Terhadap keluhan konsumen dari Yayasan Bioenergi Center Yogyakarta, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan didapatkan hasil bahwa kiriman telah gagal antar dan disertai keterangan bahwa Bapak PJ sudah meninggal dunia dan tidak ada ahli warisnya.
 - j) Terhadap keluhan konsumen dari Bapak PR, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan didapatkan hasil bahwa kiriman telah gagal antar dan disertai keterangan rumah NN telah kosong dan sudah lama tidak ditinggali.
 - k) Terhadap keluhan konsumen dari Bapak MK, ternyata setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan didapatkan hasil bahwa ternyata STNK tersebut telah hilang selama dalam proses pengiriman menuju Jakarta Selatan.
- b. Melakukan pengulangan transaksi dan meneruskan kembali kiriman sesuai dengan nama dan alamat penerima yang benar

Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas *custome service*. Langkah selanjutnya ketika sudah diketahui posisi kirimannya yaitu melakukan pengulangan transaksi dan meneruskan kiriman sesuai dengan

nama dan alamat penerima yang benar. Sehingga ketika barang kiriman tersebut kembali lagi ke PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo, maka petugas loket kemudian mengecek kembali bukti terima kiriman dan melakukan pengulangan transaksi sesuai dengan data yang benar. Kemudian kiriman tersebut dikirim kembali sesuai dengan data alamat yang benar. Mengenai pembebanan besarnya biaya kirim tersebut ditanggung oleh petugas loket yang melakukan kesalahan pengisian bukti terima kiriman tersebut. Upaya-upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam melakukan pengulangan transaksi dan meneruskan kembali kiriman sesuai dengan alamat yang benar dapat diketahui dari penyelesaian keluhan konsumen sebagai berikut ini :

- 1) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Ibu AM, maka dilakukan pengulangan transaksi yang baru dan meneruskan kiriman kembali sesuai dengan nama dan alamat yang benar. Transaksi yang baru dilakukan dengan cara melakukan pembenaran dimana nama dan alamat pengirim yakni Ibu AM yang beralamat Tangkisan Kutoarjo dimasukkan ke dalam kolom pengirim, sebaliknya nama dan alamat penerima yakni Ibu WS yang beralamat di Adipala, Cilacap dimasukkan kedalam kolom penerima, Setelah dipastikan bukti terima kiriman telah benar datanya, maka kiriman tersebut langsung dilakukan penerusan kiriman kembali sesuai dengan

nama dan alamat yang benar yakni kepada Ibu WS yang beralamat di Adipala Cilacap.

- 2) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Ibu SK, maka dilakukan pengulangan transaksi yang baru dan meneruskan kiriman kembali sesuai dengan nama dan alamat yang benar. Transaksi yang baru dilakukan dengan cara melakukan pembenaran terhadap nomor kode pos pengirim dan penerima yaitu dengan cara memasukkan nomor kode pos Purworejo 54100 kedalam kolom pengirim, dan memasukkan nomor kode pos kota Purwokerto 53100, setelah dipastikan bukti terima kiriman telah benar datanya, maka kiriman tersebut langsung dilakukan penerusan kiriman kembali sesuai dengan nama dan alamat yang benar yakni kepada Ibu WS yang beralamat di Adipala Cilacap.
- 3) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Bapak HR, maka dilakukan pengulangan transaksi yang baru dan meneruskan kiriman kembali sesuai dengan nama dan alamat yang benar. Transaksi yang baru dilakukan dengan melakukan pembenaran data dimana di dalam kolom pengirim dientry nama Bapak HR yang beralamat di Purworejo dengan nomor kode pos Purworejo 54100, dan dikolom penerima tertulis nama Ibu ST yang beralamat di Kediri, Jawa Timur dengan nomor kode pos 64100, dan setelah dipastikan bukti terima kiriman telah benar datanya, maka kiriman tersebut langsung dilakukan penerusan kiriman kembali sesuai dengan

nama dan alamat yang benar yakni kepada Ibu ST yang beralamat di Kediri, Jawa Timur.

- c. Melakukan penerusan kiriman terhadap kiriman yang salah sortir sesuai dengan alamat yang benar

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap *supervisor* pengolahan pos dan pegawai bagian pengolahan pos dijelaskan bahwa upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam menyelesaikan keluhan konsumen yang terjadi akibat salah sortir ini dilakukan dengan melakukan penerusan kiriman bagi kiriman yang salah sortir sesuai dengan alamat yang benar. Penerusan kiriman tersebut dilakukan untuk mempercepat proses kirim kepada penerima, karena apabila kiriman tersebut dikembalikan kembali kepada kantor pos kirim, maka akan memakan waktu yang lebih lama kembali, sehingga ketika salah sortir terjadi, maka kiriman tersebut diteruskan kepada kantor pos penerima. Terhadap kiriman yang salah sortir tersebut, nantinya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo akan mendapatkan surat teguran dari Kantor Pos Penerusan dimana petugas yang melakukan salah sortir tersebut akan mendapatkan peringatan dan mengganti biaya penerusan tersebut.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam melakukan penerusan kiriman terhadap kiriman yang salah sortir sesuai dengan alamat yang benar dapat diketahui dari penyelesaian keluhan konsumen sebagai berikut ini :

- 1) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Bapak IS, maka dilakukan penerusan kiriman dari kantor pos Kendal, Kutoarjo menuju Kantor pos penerima yakni kantor pos kota Kendal, Jawa Tengah.
 - 2) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Bapak SK, maka dilakukan penerusan pengiriman dari kantor pos Palembang menuju kantor pos Pangkal Pinang. Biaya kiriman dari Palembang – Pangkal Pinang dibebankan kepada petugas yang melakukan salah sortir tersebut.
- d. Mengembalikan kiriman kepada pengirim

Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas antaran pos maka dijelaskan bahwa ketika terjadi kiriman gagal antar akibat penerima tidak jelas, penerima tidak dikenal, penerima pindah alamat, rumah penerima kosong, dan penerima meninggal dunia yakni adalah dengan mengembalikan kiriman kepada pengirim. Setelah dipastikan bahwa kiriman tersebut telah di-*entry* gagal antar, maka petugas antaran pos memberi keterangan mengenai sebab kiriman gagal antar tersebut. Langkah selanjutnya adalah mengembalikan kiriman tersebut kepada pengirim.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam mengembalikan kiriman kepada pengirim dapat diketahui dari penyelesaian keluhan konsumen sebagai berikut ini :

- 1) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Bapak LG, upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo adalah mengembalikan kiriman kepada pengirim kepada Bapak LG. Kemudian di dalam bukti terima kiriman dibubuhi tanda tangan dan keterangan dari petugas antaran pos bahwa alamat yang dituju tersebut tidak jelas keberadaannya. Kemudian kiriman tersebut dikirim kembali dari kantor pos penerima yakni Kantor Pos Jakarta Utara kepada kantor pos kirim yakni Kantor Pos Purworejo. Setelah kiriman telah sampai di Kantor Pos Purworejo, maka petugas antaran pos mengembalikan kiriman tersebut kepada pengirim yakni Bapak LG yang beralamat di desa Ukir Sari, dan kiriman tersebut sudah diterima kembali oleh Bapak LG dengan keterangan bahwa alamat penerima yakni Ibu RY tidak jelas, sehingga sangat sulit untuk dilakukan pencarian karena alamatnya kurang lengkap dan kurang jelas.
- 2) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Bapak JW, upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo adalah mengembalikan kiriman tersebut kepada pengirim yakni Bapak JW. Dalam bukti terima kiriman dibubuhi tanda tangan dan cap dari RT setempat, serta dan keterangan dari petugas antaran pos bahwa penerima tidak dikenal yakni Bapak AS yang beralamat di JL.Gardu Balekambang Jakarta Timur. Kemudian kiriman tersebut dikirim kembali dari kantor pos penerima yakni Kantor

Pos Jakarta Timur kepada kantor pos kirim yakni Kantor Pos Purworejo. Setelah kiriman sampai di Kantor Pos Purworejo, maka petugas antaran pos mengembalikan kiriman tersebut kepada pengirim yakni Bapak JW yang beralamat di desa Wonoenggal, Purworejo, dan kiriman tersebut sudah dikembalikan kepada Bapak JW dengan dilampiri keterangan bahwa Bapak AS ternyata tidak dikenal di alamat penerima.

- 3) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Bapak SG, upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo adalah mengembalikan kiriman tersebut kepada pengirim yakni Bapak SG. Dalam bukti terima kiriman dibubuhi tanda tangan dan cap dari RT setempat, serta dan keterangan dari petugas antaran pos bahwa alamat penerima yakni Bapak BS yang beralamat di Jl. Singa Tengah Semarang telah pindah alamat. Kemudian kiriman tersebut dikirim kembali dari Kantor Pos Penerima yakni Kantor Pos Semarang kepada Kantor Pos kirim yakni Kantor Pos Purworejo, dan setelah kiriman telah sampai di Kantor Pos Purworejo, maka petugas antaran pos mengembalikan kiriman tersebut kepada pengirim yakni Bapak SG yang beralamat di desa Grabag, dan kiriman tersebut sudah diterima oleh Bapak SG dengan dilampirkan keterangan bahwa Bapak BS telah pindah alamat.

- 4) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Yayasan Bioenergi Center Yogyakarta, upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo adalah meminta surat keterangan kematian dari RT setempat, kemudian di dalam bukti terima kiriman diberi keterangan bahwa penerima telah meninggal dunia. Kemudian setelah itu kantor pos penerima yakni Kantor Pos Purworejo melakukan retur dengan mengirimkan kembali surat kilat khusus tersebut kepada kantor pos kirim yakni Kantor Pos Yogyakarta untuk selanjutnya dilakukan pengantaran pos kepada pengirim yakni Yayasan Bioenergi Center Yogyakarta, dan surat kilat khusus tersebut sudah diterima kembali oleh Yayasan Bioenergi Center Yogyakarta dengan dilampiri keterangan bahwa Bapak PJ telah meninggal dunia.
- 5) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Bapak PR, upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo adalah meretur kiriman tersebut kepada pengirim yakni Bapak PR yang beralamat di Jakarta Timur. Sehingga setelah di dalam resi diberikan keterangan bahwa rumah kosong, maka selanjutnya dilakukan retur kiriman dari kantor pos penerima yakni Kantor Pos Purworejo kepada kantor pos kirim yakni Kantor Pos Jakarta Timur untuk selanjutnya dikembalikan kembali kepada pengirim, yakni Bapak PR yang beralamat di Jakarta Timur.

2. Memberikan ganti rugi

Di dalam Pasal 4 angka 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa konsumen mempunyai :

“ Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Pemberian ganti rugi kepada konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo yang masih belum cukup terlindungi tersebut merupakan hak konsumen yang wajib dipenuhi oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo sebagai pelaku usaha. Dalam Pasal 7 (huruf g) Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk :

“ Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Dasar pemberian ganti rugi tersebut juga telah diatur dalam Pasal 28 Undang-Undang Tentang Pos disebutkan bahwa pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi :

- a. kehilangan kiriman;
- b. kerusakan isi paket;
- c. keterlambatan kiriman; atau
- d. ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan yang diterima.

Sedangkan Pasal 30 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos disebutkan bahwa:

“Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos.

Adanya landasan tersebut tentu semakin menguatkan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo, bahwa sebagai pelaku usaha wajib untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang merasa dirugikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo. Berdasarkan pasal tersebut, maka konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo sebenarnya berhak untuk mendapatkan ganti rugi disaat mereka kehilangan kiriman yang telah dikirim, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman, serta ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima. Selain itu didalam Pasal 31 Undang- Undang Nomor 38 Tahun 2009 juga dijelaskan bahwa PT Pos Indonesia (Persero) akan memberikan ganti rugi akibat kelalaian yang dilakukan oleh penyelenggara pos, dan mengenai besarnya ganti rugi tergantung dari kesepakatan antara pengguna layanan pos dengan penyelenggara pos.

Mekanisme pengaduan ganti rugi dilakukan dengan mendatangi petugas *customer service* dengan menunjukkan bukti terima kiriman. Berdasarkan hasil wawancara terhadap *Supervisor* pemasaran dapat diungkapkan bahwa besarnya ganti rugi tersebut sebesar :

- a. terhadap hilangnya kiriman, maka besar pemberian ganti rugi sesuai dengan nilai pertanggungan asuransi yang telah disepakati di dalam bukti terima kiriman.
- b. terhadap rusaknya kiriman, maka besar pemberian ganti rugi berdasarkan kesepakatan terhadap konsumen dengan melihat besar tingkat kerusakan barang tersebut;

- c. terhadap keterlambatan kiriman, maka besar pemberian ganti rugi sejumlah dengan besar biaya pengiriman menggunakan biaya pos *ekspres* dikurangi biaya pos kilat khusus maupun besar biaya pengiriman menggunakan pengiriman kilat khusus dikurangi biaya pos pengiriman biasa.

Dalam hal ketentuan pemberian ganti tersebut, PT Pos Indonesia (Persero) akan memberikan ganti rugi kepada konsumennya apabila hal tersebut disebabkan karena kelalaian penyelenggara pos, akan tetapi PT Pos Indonesia (Persero) tidak bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kiriman yang diakibatkan oleh :

- a. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan unsur kesengajaan oleh pengirim
- b. Isi kiriman yang tidak sesuai dengan pernyataan tertulis dihalaman muka model ini
- c. Semua risiko teknis yang terjadi selama dalam pengangkutan, yang menyebabkan barang yang dikirim tidak berfungsi atau berubah fungsinya baik yang menyangkut mesin atau sejenisnya maupun barang-barang elektronik lainnya : handphone, kamera, radio/tape, dll yang sejenis.
- d. Kerugian atau kerusakan sebagai akibat oksidasi, kontaminasi polusi dan reaksi nuklir.

- e. Kerugian atau kerusakan sebagai akibat force majeure seperti bencana alam, perang, huru hara, aksi melawan pemerintah, pemberontakan, perebutan kekuasaan, atau penyitaan oleh penguasa setempat.
- f. Kerugian tidak langsung atau untuk keuntungan yang tidak jadi diperoleh, yang disebabkan oleh kekeliruan dalam penyelenggaraan pos.
- g. Pengaduan yang diajukan setelah melewati waktu 30 hari, (untuk paket, surat kilat khusus dan surat tercatat dalam negeri), 4 bulan (untuk EMS) dan 6 bulan (untuk paket dan surat tercatat luar negeri) sejak tanggal pengeposan.

Di dalam melakukan pengajuan tuntutan ganti rugi kepada PT Pos Indonesia (Persero), maka konsumen harus memiliki resi (bukti terima kiriman). Resi merupakan tanda bukti terima kiriman, sehingga resi harus disimpan dengan baik, karena apabila konsumen tidak memiliki resi, maka konsumen sudah tidak dapat menuntut ganti kerugian. Selain itu, di dalam ketentuan dan syarat-syarat pengiriman tersebut dijelaskan bahwa PT Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab terhadap kiriman yang dikirim apabila pengirim telah membayar lunas semua biaya pengiriman dan biaya lainnya dan memiliki Bukti Terima Kiriman Asli (bukan fotocopy).

Melihat kenyataan di lapangan dapat diungkapkan bahwa pemberian ganti rugi yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih belum dapat berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini karena PT Pos Indonesia (Persero) belum pernah memberikan ganti rugi

atas keterlambatan kiriman selama periode bulan Agustus-November 2011. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas *Customer Service* PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dapat diungkapkan bahwa alasan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo belum pernah memberikan ganti rugi atas keterlambatan kiriman dikarenakan konsumen yang dirugikan tersebut tidak menuntut ganti rugi kepada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo. Mereka hanya datang untuk menanyakan posisi kirimannya saja, tanpa menuntut ganti rugi atas keterlambatan kiriman yang dikirimkan kepada penerima.

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan hasil bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo selama bulan Agustus-November 2011, PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo pernah memberikan 1 kali ganti rugi. Pada tanggal 22 November 2011 STNK milik Bapak MK yang beralamat di kota Purworejo yang dikirim lewat jasa layanan pos telah hilang. Setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan, STNK tersebut hilang selama proses pengirimannya. Kemudian Bapak MK mengajukan ganti rugi kepada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dengan menunjukan bukti terima kiriman. Setelah mengajukan ganti rugi, Bapak MK mendapatkan biaya ganti rugi sebesar Rp.2.000.000,00 sesuai dengan nilai asuransi yang telah menjadi kesepakatan antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dengan Bapak MK pada saat awal transaksi. Hal ini karena berdasarkan awal transaksi, Bapak MK telah menyepakati bahwa STNK tersebut dinilai sebesar Rp.2.000.000.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas loket dan *supervisor* pemasaran dapat dijelaskan bahwa penentuan nilai asuransi kiriman ditentukan pada awal transaksi dengan berdasar kesepakatan antara pihak PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dengan pihak konsumen. Menurut petugas loket, tidak ada ketentuan yang mengatur mengenai spesifikasi nilai kiriman terhadap barang tertentu. Adanya penentuan kesepakatan nilai asuransi yang dilakukan diawal transaksi tentu sangat merugikan pihak konsumen. Hal ini karena dapat dikategorikasikan sebagai klausula baku, dimana keputusan penentuan perjanjian dibuat secara sepihak oleh pihak PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo diawal transaksi. Sehingga ketika terjadi hilangnya kiriman, maka besar ganti ruginya ditentukan sesuai dengan nilai asuransi yang telah disepakati pada awal transaksi tersebut. Melihat demikian tentu pihak konsumen menjadi dirugikan kembali, karena konsumen sudah tidak dapat menuntut ganti rugi yang lebih besar lagi, meskipun jumlah kerugian yang diderita konsumen jauh lebih besar dibandingkan dengan jumlah ganti rugi yang diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo. Adanya ketentuan klausula baku tersebut menjadikan konsumen mau tidak mau harus menerima ketentuan tersebut, karena hal itu telah menjadi kesepakatan antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Persero dengan pihak konsumen pada awal transaksi.

Menurut *Supervisor* pemasaran, dalam pemberian ganti rugi, pihak PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo telah bekerja sama dengan

pihak asuransi untuk memberikan asuransi kerugian. Mengenai mekanisme pembayarannya bahwa ketika pemberian ganti rugi masih di bawah Rp.2.500.000 maka PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo langsung memberikan uang tersebut kepada konsumen pada hari itu juga. Akan tetapi ketika pemberian ganti rugi di atas Rp.2.500.000, maka PT Pos Indonesia (Persero) harus mengurusnya dahulu kepada PT Asuransi, dan dibutuhkan waktu yang agak lama untuk mencairkan jumlah uang ganti rugi tersebut. Untuk mendapatkan klaim asuransi tersebut langkah-langkah yang ditempuh oleh pihak PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo yakni sebagai berikut :

- a) segera membuat Surat Keberatan atau Tuntutan Ganti Rugi dari Penerima Barang / Pengirim, berdasarkan Surat Pernyataan dari Penerima Barang yang mengalami kerusakan dan hilang ditandatangani bersama Penerima barang dari Petugas yang ditunjuk atas nama SBU Pos Logistik dan dikuatkan dengan Saksi.
- b) barang yang rusak, apabila memungkinkan dibawa kembali dan dengan bukti tanda terima ditunjukkan kepada Pengirim Barang, bila tidak memungkinkan karena berbagai sebab maka barang tersebut dapat dititipkan kepada penerima barang dengan catatan tidak diperbolehkan merubah kondisi apapun hingga disaksikan / disurvey oleh pihak PT Asuransi.
- c) apabila alat angkut mengalami kecelakaan yang memungkinkan terjadinya kehilangan / atau kerusakan pada barang muatan, segera

menghubungi PT Asuransi selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah diketahuinya terjadinya peristiwa tersebut.

- d) dalam terjadi kejadian sebagaimana tersebut diatas, wajib berbuat semaksimal mungkin untuk mengamankan barang muatan
- e) melaporkan secara tertulis kepada PT Asuransi selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah kejadian dan sesegera mungkin mengirimkan dokumen pendukung
- f) menerima keputusan diterima atau ditolaknya klaim asuransi beserta nilai nominal penggantian dari PT Asuransi selambat-lambatnya 14 hari sejak diterimanya dokumen lengkap.
- g) PT Asuransi melakukan pembayaran klaim kepada pengirim / penerima selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak tanggal dibuatnya keputusan klaim.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Faktor-faktor penyebab konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo masih belum cukup terlindungi adalah sebagai berikut :

- a) Kurangnya ketelitian dari pihak petugas loket di dalam memastikan keseluruhan alamat penerima kiriman.

Kurangnya ketelitian dari pihak petugas loket yakni meliputi :

- 1) Terbalik di dalam mengisikan nama dan alamat penerima dengan nama dan alamat pengirim,
- 2) Salah di dalam melakukan *entry* nomor kode pos,
- 3) Kurang teliti di dalam melakukan pengecekan terhadap alamat penerima dengan kode pos wilayah penerima.

- b) Salah salur di dalam penyortiran

Salah salur di dalam penyortiran terjadi karena kurangnya ketelitian dari pihak pegawai bagian pengolahan pos di dalam melakukan sortir. Kesalahan ini menyebabkan kiriman menjadi tertukar dan salah salur ke kota tujuan yang lain. Terhadap kiriman yang tertukar dan salah salur tersebut menyebabkan waktu tempuh pengiriman menjadi bertambah lama.

c) Petugas antaran pos mengalami kendala di dalam proses pengantaran pos

Kendala-kendala yang di hadapi oleh petugas antaran pos di dalam proses pengantaran pos adalah sebagai berikut :

- 1) Alamat penerima tidak jelas
- 2) Penerima tidak dikenal
- 3) Penerima pindah alamat
- 4) Penerima meninggal dunia
- 5) Rumah Penerima kosong

d) Kurangnya pengetahuan dari konsumen PT Pos Indonesia (Persero)

Cabang Purworejo yang dirugikan untuk menuntut hak-haknya.

Konsumen yang dirugikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo tidak menuntut hak-haknya dikala dirugikan karena konsumen tersebut tidak mengetahui bahwa sebenarnya ia berhak untuk mendapatkan ganti rugi dikala terjadi kehilangan kiriman, kerusakan kiriman, keterlambatan kiriman, dan ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan barang yang diterima.

2. Upaya-upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam menyelesaikan keluhan konsumen yang masih belum cukup terlindungi adalah sebagai berikut :

a) Menindaklanjuti keluhan konsumen

Dari keluhan konsumen tersebut, upaya-upaya yang dilakukan adalah :

- 1) Melakukan penelusuran dan pelacakan terhadap posisi kiriman.

Upaya penelusuran dan pelacakan terhadap posisi kiriman dilakukan secara online dengan menggunakan program komputer yang sudah terintegrasi dengan internet. Program tersebut dapat membantu mempermudah pencarian informasi mengenai posisi kirimannya.

- 2) Melakukan pengulangan transaksi dan meneruskan kembali kiriman sesuai dengan nama dan alamat penerima yang benar.

Upaya pengulangan transaksi dilakukan ketika petugas loket melakukan kesalahan dalam pengisian data di dalam bukti terima kiriman. Setelah dilakukan pengulangan transaksi, kiriman diteruskan kembali sesuai dengan nama dan alamat penerima yang benar.

- 3) Melakukan penerusan kiriman terhadap kiriman yang salah sortir sesuai dengan alamat yang benar.

Upaya penerusan kiriman dilakukan ketika petugas bagian pengolahan pos melakukan salah sortir kiriman. Penerusan kiriman dilakukan dengan cara kiriman langsung diteruskan kembali sesuai dengan alamat yang benar tanpa harus dikembalikan terlebih dahulu ke kantor pos kirim.

- 4) Mengembalikan kiriman kepada pengirim.

Upaya meretur kiriman dilakukan ketika petugas antaran pos melakukan gagal antar terhadap kiriman. Terhadap kiriman yang

gagal antar, kiriman tersebut diretur kembali kepada pengirim dengan disertai alasan gagal antar.

b) Memberikan ganti rugi

PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo wajib memberikan ganti rugi atas kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan kiriman, serta ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan yang diterima. Besarnya ganti rugi sesuai dengan kesepakatan antara penyelenggara pos dengan konsumen. Konsumen dapat mengajukan ganti rugi dengan menunjukkan bukti terima kiriman.

B. Saran

1. Saran untuk PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo

- a) Petugas loket dan petugas sortir PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo seharusnya lebih teliti dan cermat dalam melaksanakan tugasnya agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang terjadi selama dalam proses pelayanan pos.
- b) Petugas antaran PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo seharusnya lebih optimal dan maksimal dalam melakukan pengantaran, sehingga dapat meminimalisir jumlah kiriman yang gagal antar.

2. Saran untuk konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo

- a) Konsumen sebaiknya lebih teliti dalam menuliskan dan mengecek kebenaran alamat pengirim maupun alamat penerima baik yang tertera di bukti terima kiriman maupun yang tertera pada surat atau paket yang akan di kirimkan.
- b) Konsumen seharusnya lebih berani dalam menuntut hak-haknya dikala merasa dirugikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo, sehingga apabila terjadi kehilangan kiriman, kerusakan paket, keterlambatan kiriman, dan ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima, maka konsumen berhak untuk mengajukan ganti rugi kepada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdul Halim Barkatullah. 2008. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung : Nusa Media
- Ahmadi Miru& Sutarman Yodo. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rineka Cipta
- Burhan Bungin. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Cellina Tri. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta:Sinar Grafika
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Ketiga)*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Endang Sri Wahyuni. 2003. *Aspek hukum sertifikasi dan keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti
- Gunawan,dkk. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Hadari Nawawi. 2007. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta : Gadjah Mada Press
- Lexy Moleong. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sanapiah Faisal. 2000. *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar dan Aplikasi*. Malang: YA3 Malang
- Sugiyono. 2008. Cetakan Keempat. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Rineka Cipta
- Yusuf Shopie. 2003. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti

Undang – Undang :

Undang – Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang – Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Majalah Tentang Pos :

Merpati Pos edisi tanggal 23 November 2011

Modul pengembangan pegawai PT Pos Indonesia tanggal 17 Oktober 2011

Brosur-brosur tentang standar mutu produk pelayanan PT Pos Indonesia

Internet :

<http://www.facebook.com/profile.php?id=1757665633&ref=ts> diakses tanggal 12 Desember 2011

<http://id.wikipedia.org> diakses tanggal 10 Desember 2011

www.posindonesia.co.id diakses tanggal 10 Desember 2011).

[http://paijah.com/peningkatan-daya-saing-jasa-pos-menghadapi_persaingan_global.html](http://paijah.com/peningkatan-daya-saing-jasa-pos-menghadapi-persaingan-global.html) diakses tanggal 11 Februari 2012).

www.posindonesia.co.id diakses tanggal 10 Maret 2012).

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

PEDOMAN

WAWANCARA

A. Pedoman wawancara untuk petugas loket PT Pos Indonesia (Persero)

Cabang Purworejo

1. Bagaimana cara anda memberikan pelayanan di loket?
2. Pernahkah ada konsumen yang mengajukan keluhan atas pemberian pelayanan di loket?
3. Keluhan-keluhan apakah yang pernah diajukan oleh konsumen?
4. Pernahkah anda melakukan suatu kesalahan hingga menyebabkan terjadinya suatu keterlambatan pengiriman?
5. Kesalahan-kesalahan apa saja yang menyebabkan terjadinya suatu keterlambatan pengiriman tersebut?
6. Mengapa kesalahan-kesalahan tersebut dapat terjadi?
7. Apa yang dilakukan anda dalam menyelesaikan keluhan konsumen yang diakibatkan oleh kesalahan pelayanan di loket?
8. Ketika terjadi kesalahan yang dilakukan anda, siapakah yang mengganti biaya pengiriman tersebut?

B. Pedoman wawancara untuk *supervisor* pengolahan pos dan petugas bagian pelayanan pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo

1. Bagaimana proses pengolahan pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo?
2. Kendala-kendala apa sajakah yang sering dialami oleh petugas bagian pengolahan pos?
3. Mengapa dapat terjadi salah salur dalam penyortiran kiriman?

4. Mengapa kiriman barang menjadi tertukar ke kota tujuan lain?
5. Kasus-kasus apa saja yang pernah terjadi akibat salah salur tersebut?
6. Pernahkah anda melakukan kesalahan salah salur tersebut?
7. Terhadap kesalahan yang anda lakukan, maka apa yang dilakukan anda ketika anda melakukan kesalahan salah salur dalam penyortiran?
8. Terhadap kesalahan yang anda lakukan, maka siapakah yang mengganti biaya penerusan pengiriman tersebut?

C. Pedoman wawancara untuk petugas bagian antaran pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo

1. Bagaimana tata cara proses antaran pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo?
2. Apa saja larangan terhadap petugas antaran pos dalam penyerahan kiriman kepada penerima?
3. Kendala-kendala apa saja yang dialami dalam proses antaran pos?
4. Mengapa kendala-kendala tersebut dapat terjadi?
5. Terhadap kiriman yang gagal antar, kemudian upaya-upaya apa yang dilakukan terhadap kiriman yang gagal antar tersebut?

D. Pedoman wawancara untuk supervisor pemasaran dan *customer service* di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo

1. Dalam menerima keluhan konsumen, maka keluhan-keluhan apa saja yang diajukan oleh konsumen?
2. Terhadap berbagai keluhan konsumen yang ada, maka upaya-upaya apa yang anda lakukan dalam menyelesaikan keluhan konsumen?
3. Dalam periode bulan Agustus-November 2011, pernahkah PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo memberikan ganti rugi kepada konsumen yang masih belum cukup terlindungi tersebut?
4. Bagaimana syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh konsumen agar konsumen dapat mengajukan ganti rugi?
5. Bagaimana kriteria pemberian dan penghitungan ganti ruginya?
6. Bagaimana mekanisme pembayaran ganti ruginya?
7. Terhadap keterlambatan pengiriman, apakah ada konsumen yang mengajukan penuntutan ganti rugi kepada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo?

E. Pedoman wawancara untuk konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo yang dirugikan yakni Ibu AM, Bapak IS, dan Bapak SK

1. Produk layanan apa yang anda gunakan pada saat mengirimkan kiriman di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo?

2. Bagaimana pemberian pelayanan di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo?
3. Apakah setelah petugas loket memasukkan data di bukti terima kiriman, anda melakukan pengecekan kebenaran data yang tertulis di dalam resi tersebut?
4. Apa yang anda lakukan ketika kiriman anda terlambat dalam pengirimannya?
5. Apa yang disampaikan oleh petugas *customer service* pada saat anda mengajukan keluhan konsumen tersebut?
6. Bagaimana tindak lanjut yang dilakukan oleh petugas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo terhadap keluhan yang anda sampaikan?
7. Apakah petugas *customer service* memberikan penjelasan tentang ganti rugi atas keterlambatan kiriman?

LAMPIRAN 2

SURAT IJIN

PENELITIAN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL**

Kampus Karang Malang, 55281, Telp. 586168 psw.247, 248, 249, (0274) 548202, Fax
(0274) 548201 Website : <http://www.fise.uny.ac.id> e-mail : fise@uny.ac.id

Nomor : 513 /UN.34.14/PL/2012

05 MAR 2012

Lampiran : 1 bendel proposal

Hal : Permohonan izin Penelitian

Kepada Yth : Kepala KPPT Kabupaten Purworejo

Di Tempat

Dengan hormat kami bermaksud memintakan izin mahasiswa atas nama :

Nama : Yeny Nurfiana Dewi

NIM : 08401244011

Program Studi : Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum

Maksud/Tujuan : Mencari data untuk Penelitian Tugas Akhir Skripsi

Judul Tugas Akhir : " UPAYA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PURWOREJO
DALAM PEMBERIAN PERLINDUNGAN KONSUMEN "

Atas perhatian dan izin yang diberikan kami ucapkan terimakasih

Dekan



Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag.
19620321 198903 1 001

1. Kepala BAPPEDA Kab. Purworejo
2. Kepala Kantor Pos Cabang Purworejo
3. Koordinator Jurusan PKnH FIS
4. Ka. Subdik FIS
5. Mahasiswa Yang bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO
KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT)

Jl. Jend. Urip Sumoharjo No. 6 Telp. (0275) 325202 Fax. (0275) 321666

Purworejo 54111

IZIN RISET / SURVEY / PKL

NOMOR : 072/068/2012

- I. Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Purworejo Nomor 14 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Purworejo (Lembaran Daerah Kabupaten Purworejo Tahun 2008 Nomor 11).
- II. Menunjuk : Surat Ijin Penelitian dari Dekan FIS UNY No. 313/UN.34.14/PL/2012 Tanggal 5 Maret 2012
- III. Bupati Purworejo memberi Izin untuk melaksanakan Riset / Survey / PKL / KKN dalam Wilayah Kabupaten Purworejo kepada :

- ❖ Nama : Yeny Nurfiana Dewi
- ❖ Pekerjaan : Mahasiswa
- ❖ NIM/NIP/KTP/ dll. : 08401244011
- ❖ Jurusan : Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum Universitas Negeri Yogyakarta
- ❖ Program Studi : S.1
- ❖ Alamat : Tegal Malang Rt.003/005 Kec. Kutoarjo
- ❖ No. Telp. : 083869734159
- ❖ Penanggung Jawab : Iffah Nurhayati, M.Hum
- ❖ Maksud / Tujuan : Penelitian
- ❖ Judul : Upaya PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo Dalam Pemberian Perlindungan Konsumen
- ❖ Lokasi : Kantor Pos Cab. Purworejo
- ❖ Lama Penelitian : 3 Bulan
- ❖ Jumlah Peserta :

Dengan ketentuan - ketentuan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu stabilitas daerah.
- b. Sebelum langsung kepada responden maka terlebih dahulu melapor kepada :
 - 1. Kepala Kantor Kesbangpolinmas Kabupaten Purworejo
 - 2. Kepala Pemerintahan setempat (Camat, Kades / Lurah)
- c. Sesudah selesai mengadakan Penelitian supaya melaporkan hasilnya Kepada Yth. Bupati Purworejo Cq. Kepala KPPT, dengan tembusan BAPPEDA Kab. Purworejo

Surat Ijin ini berlaku tanggal 12 Maret 2012 sampai dengan tanggal 12 Juni 2012.

Tembusan , dikirim kepada Yth :

- 1. Ka. Bapeda Kab. Purworejo;
- 2. Ka. Kantor Kesbangpol Linmas Kab. Purworejo;
- 3. Ka. Kantor Pos Cab. Purworejo
- 4. Dekan FIS UNY

Dikeluarkan di : Purworejo

Pada tanggal : 12 Maret 2012

a.n. BUPATI PURWOREJO

KEPALA KANTOR

PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

KABUPATEN PURWOREJO



TJATUR PRYO UTOMO, S.Sos

Pembina

NIP. 19640724 198611 1 001



SURAT KETERANGAN
NO. 1483/UM-I/1/0612/SDM-II/5/0512

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nurudin
Nippos: : 962218510
Jabatan : Manajer SDM & Sarana Kantor Pos Purworejo 54100
Alamat : Jl. A Yani no.2 Purworejo 54100

Menerangkan bahwa

Nama : Yeny Nurfiana Dewi
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 08401244011
Jurusan : Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum Universitas Negeri
Yogyakarta
Alamat : Tegal Malang Rt.003/005 Kec. Kutoarjo

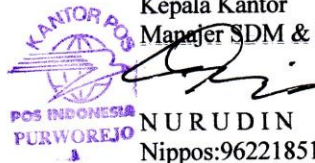
Telah selesai melaksanakan Penelitian di Kantor Pos Purworejo 54100 yang di mulai sejak tanggal 12 Maret 2012 sampai dengan tanggal 12 Juni 2012

Demikian Surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya

Purworejo, 14 Juni 2012

Kepala Kantor

Manajer SDM & Sarana


NURUDIN
Nippos: 962218510